dr. Marshall B. Rosenberg

A szavak ablakok vagy falak

Erőszakmentes kommunikáció

Második, bővített kiadás

A mű eredeti címe: Nonviolent Communication... A Language of Compassion

Az eredeti mű kiadója: PuddleDancer Press, www.keepcomingback.com
és a CNVC, www.cnvc.org





Fordította: **Bojtár Tamás,** ill. a 13. fejezetet **Rambala Éva**

Lektorálta: **dr. Domján László** és **Jónai Éva Hava**

Szerkesztette: **Sólyom Ildikó**

ISBN 963 7959 87 4

Borító terv és nyomdai előkészítő munkák: B&B Grafikai Stúdió (208-5964)

Készült: az IMIPrint Kft. nyomdájában, Nyíregyháza (tel.: 42/490-956)
Felelős vezető: Nagy Imréné

VÉLEMÉNYEK AZ ERŐSZAKMENTES KOMMUNIKÁCIÓRÓL:

Hitem szerint a tartós béke alapja az őszinte és kölcsönös megértés. Mély hálát érzek azért, hogy az erőszakmentes kommunikáció (EMK) módszerében e meggyőződésemhez könnyen elsajátítható és nélkülözhetetlen eszközt kaptam a kezembe, aminek alkalmazásával mindannyian – fiatalok és idősek egyaránt – tápláljuk a béke lángját.

LUCY LEU, az EMK-központ tagja
Seattle, Washington

Az erőszakmentes kommunikáció két kiemelkedően jelentős hatást gyakorolt rám:
1. Megtanultam, hogy ha valaki nemet mond nekem, az csupán azt jelenti, hogy ő valami mást szeretne, mint én, s nem azt jelenti, hogy valami baj lenne velem.
2. Megtapasztaltam az együttérzés erejét és azt, hogy megoldhatatlannak tűnő helyzetek pedig nincsenek.

TOWE WIDSTRAND, szervezeti tanácsadó
Lidingo, Svédország

Meglepett, hogy az EMK-t milyen jól lehet alkalmazni a gyógyításban. Minél jobban belelendülök az EMK nevű táncba, annál több energiát és boldogságot lelek a betegellátásban.

DR. PASCALE MOLHO, orvos
Párizs, Franciaország

Sorozatban éltünk át súlyos megrázkódtatásokat – félelemmel és riadalommal teli pillanatokat, értetlenséget, csalódásokat, igazságtalanságokat –, ráadásul a megoldás reménye nélkül, ami még nehezebbé tette a helyzetet. Mi, akik részt vettünk Marshall Rosenberg tréningjein, fölismertük, hogy nálunk, Ruandában, az EMK adja meg a lehetőségét a véget érni nem akaró konfliktusok békés befejezésének.

THEODORE NYILIDANDI, Ruandai Külügyminisztérium
Kigali, Ruanda

Marshall az EMK-t először a belső kerületi általános iskolám tanárainak mutatta be. Mialatt a gyerekeknek tanítottuk a modellt, mi tanárok is megtanultunk együttérzéssel kommunikálni. Később, amikor a gyerekek elkezdték kifejezni érzéseiket és szükségleteiket, és pontosan megfogalmazott kérésekkel fordultak társaikhoz, a tanulók közötti konfliktusok száma is jelentősen csökkent.

LOIS HUDON, tanár
Cleveland, Ohio

A modell segítségünkre szolgál a rokonainkkal, barátainkkal és ellenfeleinkkel fennálló kapcsolatainkban, a mindennapjainkat jellemző elmérgesedett, feszült, konfliktusokkal teli helyzetekben. A tréningek hatására a palesztinok egy EMK-val foglalkozó bizottságot hoztak létre. Azon munkálkodunk, hogy a modell gyakorlati tanácsait beillesszük a palesztinok mindennapjaiba.

NAFEZ ASSAILEY, EMK-koordinátor
palesztin vezető

Az EMK elsajátítása sokkal többet jelentett nekünk, mint egy kommunikációs készségfejlesztő program megismerése. Közvetlen élmény útján döbbenhettünk rá, hogy minden egyes eszmecsere egy-egy újabb lehetőség az örömre, önmagunk és a másik gazdagítására. A közelmúltban az EMK-t tizenháromezer, 5 és 16 év közötti gyereknek tanították meg, hogy békésen tudják kezelni konfliktusaikat, és tisztázni tudják az egymás közti félreértéseket. Valamennyi résztvevő, korától függetlenül, egybehangzóan azt állította, hogy az EMK elsajátítása gazdagította az életét.

NADIA IGNJATOVIC-SAVIC, egyetemi tanár
Belgrád, Jugoszlávia

Bárcsak elsajátíthatta volna a szüleink generációja ezt a módszert, még a gyermekkorban! Biztos vagyok benne, hogy nézeteltéréseik megoldására akkor nem az erőszakot választották volna.

Egy tanár
Belgrád, Jugoszlávia

Az EMK segített azt a nehéz, de helyes döntést meghoznom, hogy fölmondjam 20 éves munkaviszonyomat, és azt tegyem, ami igazán kedvemre való: tanítsam az erőszakmentes kommunikációt. Feleségemnek, Verának, aki együttérzésével támogatott az átmeneti időszak nehézségeinek az átvészelésében, szintén nagy segítségére volt. Az EMK elsajátítása segített jobban megismerni önmagamat, és lehetővé teszi, hogy nehéz helyzetekben észnél legyek.

DMITRIJ RONZIN, EMK-tréner
Szentpétervár, Oroszország

Nagyon szomorú, hogy nem mindenki akar megtanulni együttérzéssel kommunikálni. Olyan nyilvánvaló számomra, hogy szónoklatokkal és szemrehányással semmit sem lehet megoldani. Szeretném a módszert minél több kapcsolatomban alkalmazni, minél jobban megtanulni, és később a börtönökben tanítani. Ha meg akarjuk állítani a bűnözést, akkor a megoldás szerves része, hogy az elítélteknek megtanítsunk egy újfajta emberi kapcsolati formát. Remélem, tovább folytatod a munkádat, azzal a tudattal, hogy megérintettél egy embert a börtönben. Nincs kérdésem. Minden teljesen világos.

D. W.
egy Missouriban lévő börtönből

Tartalomjegyzék

Köszönetnyilvánítás

Hálás vagyok a lehetőségért, hogy Carl Rogers professzor mellett tanulhattam és dolgozhattam, amikor ő éppen az egymást segítő kapcsolatok alkotóelemeit kutatta. E kutatás eredményei kulcsfontosságú szerepet játszottak annak a kommunikációs folyamatnak a kialakulásában, amelyről ez a könyv szól.

Örökké hálás leszek azért, hogy Michael Hakeem professzor segítségével megláthattam annak a pszichológiai iskolának – az emberek kórlélektani szemléletű megközelítésének – a tudományos korlátait, valamint társadalmi és politikai veszélyeit, amelyet képzettségemnél fogva korábban gyakoroltam. E modell korlátait megértve fogtam hozzá egy másfajta pszichológiai megközelítési mód kereséséhez, ami már pontosabb képet nyújt arról, hogy valójában milyen élet is adatott meg nekünk, embereknek.

Hálás vagyok George Millernek és George Albee-nek, akik fölhívták a pszichológusok figyelmét arra, hogy keresni kell a „pszichológia terjesztésének" a hatékonyabb módszereit. Segítettek belátnom, hogy az emberiség mértéktelen szenvedése a klinikai megközelítésnél eredményesebb módszert követel.

Köszönetet szeretnék mondani Lucy Leu-nak e könyv szerkesztéséért és a végleges kézirat elkészítéséért; Rita Herzognak és Kathy Smithnek a szerkesztésben vállalt segítségükért; valamint Darold Milligannek, Melanie Searsnek, Bridget Belgrave-nek, Marian Moore-nak, Kittrel McCordnak, Virginia Hoyte-nak és Peter Weismillernek a segítségükért.

Végezetül szeretném hálámat kifejezni Annie Muller barátomnak, akinek bátorítása erőt adott munkám spirituális alapjainak tisztább kifejtéséhez, és aki gazdagította az életemet.

A SZAVAK ABLAKOK (vagy falak)

Szavaid ostorként csattannak lelkemen,
kettőnk közé éket ver ítéleted.
Mielőtt végleg eltávolodnánk, mondd,
amit hallok, azt szó szerint értsem-e?

Mielőtt pajzsot rántanék magam elé,
s megszólalna fájdalmam vagy félelmem,
mielőtt szavammal falat építenék, mondd,
amit hallok, azt szó szerint értsem-e?

A szavak ablakok vagy falak.
Elítélnek vagy felszabadítanak.
Célom: úgy szólni és úgy figyelni,
ami mindenkinek a szeretetet jelenti.

Tudod, van, amit el kell mondanom,
mert az igen fontos nekem.
Ha szavaim nem tükrözik szándékaim,
szabadnak maradnom segítesz-e?

Ha úgy tűnik, mintha szidnálak,
ha úgy éreznéd, nem szeretlek,
kérlek, ne a szavaimra figyelj,
hanem a mögöttük megbújó érzésre!

Ruth Bebermeyer

SZÍVBŐL ADNI

ELSŐ FEJEZET

Az erőszakmentes kommunikáció (EMK) lényege

„Az életemet együttérzéssel akarom feltölteni, olyan áramlást elindítani köztem és mások között, amely egymás szívből jövő megajándékozásán alapszik."
dr. Marshall B. Rosenberg

BEVEZETÉS

Meggyőződésem szerint természetes együttérzésünk sajátossága, hogy élvezettel tudunk adni és kapni. Ezért életem legnagyobb részében alapvetően két kérdés foglalkoztatott. Mi az oka, hogy idővel annyira eltávolodunk természetes együttérzésünktől, hogy abból erőszakos és kizsákmányoló magatartás lesz? Mi lehet a magyarázata, hogy néhány ember még a legnagyobb kihívások közepette is meg tudja őrizni természetes együttérzését?

Ezek a kérdések először 1943 nyarán, gyermekkoromban merültek föl bennem, amikor családunk Detroitba, Michigan államba költözött. Érkezésünk második hetében faji zavargások törtek ki egy közeli parkban, melynek során több, mint 40 ember halt meg. Az erőszakhullám a mi környékünkön tetőzött, ezért három napot a lakásba zárva töltöttünk.

A zavargások után, iskolakezdéskor kellett rájönnöm, hogy a nevünk is lehet olyan veszélyes, mint a bőrünk színe. Amikor tanárunk a névsorolvasás során a nevemhez ért, két fiú ellenségesen odasúgta: „Mondd csak, te jakhec vagy?" Új volt számomra ez a szó, és

nem tudtam, hogy azt némelyek a zsidók becsmérlő megnevezésére használják. Iskola után a két gyerek megvárt, a földre tepertek, majd megrugdostak.

Ezen emlékezetes nyár óta vizsgálom a már említett két kérdést. Honnan vehetünk erőt természetes együttérzésünk fenntartására még a legnehezebb körülmények közepette is? Olyan emberekre gondolok, mint például Elly Hillesum, aki még a német koncentrációs táborok abszurd körülményei között is együttérző lény tudott maradni. Naplójában a következőket írja:

> *„Nem ijedek meg könnyen. Nem azért, mintha bátor lennék, hanem mert tudom, hogy emberekkel van dolgom, és minden erőmmel azon kell lennem, hogy mindig megértsem mások tetteit. A mai reggel igazi tanulsága nem az volt, hogy egy rosszkedvű Gestapo-tiszt rám kiabált, hanem hogy harag helyett valódi együttérzéssel tudtam lenni iránta, és szívem szerint megkérdeztem volna: »Nagyon boldogtalan volt a gyermekkorod? Elhagyott a barátnőd?« Igen, zaklatottnak, űzöttnek, mogorvának és gyengének tűnt. Szerettem volna ott és azonnal foglalkozni vele, mert jól tudom, mekkora veszélyt jelent az emberiségre, ha magukat nyomorultul érző fiatalembereknek megengedik, hogy szabadon garázdálkodjanak."*
>
> Elly Hillesum: *Emlékiratok*

Az EMK olyan kommunikáció, amely azt eredményezi, hogy a szívünkből adunk.

Miközben együttérzésünk fenntartásának tényezőit vizsgáltam, meglepett, hogy mekkora szerepe van a nyelvezetnek és a szóhasználatnak. Kidolgoztam a kommunikációnak – a beszédnek és a figyelésnek – egy olyan módját, amely lehetővé teszi, hogy valódi kapcsolatba kerüljünk önmagunkkal és másokkal, és természetes együttérzésünk tág teret kapjon. A kapcsolatteremtésnek ezt a modelljét erőszakmentes kommunikációnak (EMK) neveztem el. Az erőszakmentes szót Gandhi értelmezésében használom, tehát a természetes együttérzésünk kifejezésére, arra az állapotra, amikor az erőszak elhagyja a szívet. Ha nem is tartjuk beszédmódunkat „erőszakosnak", szavaink akkor is gyakran fájdalmat és bánatot okoznak, saját magunknak vagy másoknak. Az általam javasolt folyamatot együttérző kommunikációnak is nevezhetjük. A könyvben végig az erőszakmentes kommunikáció (EMK) elnevezést használom, ami azonban egyúttal együttérző kommunikációt is jelent.

A FIGYELEM ÖSSZPONTOSÍTÁSÁNAK EGYIK MÓDJA

Az EMK olyan nyelvi és kommunikációs készségeken alapszik, amelyek a legnehezebb helyzetekben is segítenek megtartani emberségünket. Valójában nincs benne semmi új. Mindaz, amit az EMK egyesít, már évszázadok óta ismert. Emlékeztet arra, amit mindig is tudtunk: miként érdemes nekünk, embereknek, egymáshoz viszonyulnunk, és segít úgy élnünk, ami valóban tükrözi is ezt a tudást.

Az EMK megmutatja, hogyan változtathatjuk meg azt, ahogy kifejezzük magunkat, illetve ahogy másokat meghallgatunk. Eredményeként szavaink már nem csupán megszokáson alapuló, automatikus reakciónk szüleményei lesznek, hanem tudatosan megválasztott eszközök, amelyek szoros kapcsolatban állnak azzal, amit hallunk, érzünk és akarunk. Arra szoktat rá, hogy őszintén és tisztán fejezzük ki magunkat, miközben tisztelettel és együttérzéssel figyelünk a másikra. Segítségével minden eszmecsere alkalmával felismerjük saját magunk és a másik ember mélyen rejlő szükségleteit. Az EMK arra treníroz bennünket, hogy a minket érintő viselkedésformákat gondosan megfigyeljük és beazonosítsuk. Megtanuljuk fölismerni és világosan kifejezni, hogy az adott helyzetben konkrétan mit is akarunk. A kommunikációnak ez a formája egyszerű, mégis rendkívül mély átalakító erejű. Kapcsolataink új megvilágításba kerülnek, ha az EMK segítségével felfigyelünk önmagunk és a másik ember mélyen meghúzódó szükségletére.

Ahogy az EMK felváltja régi, rögzült kommunikációs szokásainkat, amelyek a minket érő bírálat vagy kritika hatására eddig védekezésre, visszavonulásra vagy támadásra kényszerítettek, új megvilágításba kerülnek szándékaink és kapcsolataink. Más szemmel látjuk már magunkat és beszélgetőpartnerünket is.

Új megvilágításban látjuk kapcsolatainkat, ha arra használjuk az EMK-t, hogy meghalljuk önmagunk és a másik fél mélyebb igényeit.

Az ellenállás, a védekezés és az erőszakos reakció a minimálisra csökken. Ha arra összpontosítjuk figyelmünket, hogy tisztázzuk, mit is figyeltünk meg, mit érzünk és mire vágyunk, ahelyett, hogy diagnosztizálnánk vagy bírálnánk a másikat, akkor föltárul előttünk együttérzésünk mélysége. A saját magunkra és a másikra irányuló, odaadó figyelem hangsúlyozásával az EMK elősegíti a tisztelet, a figyelmesség és az empátia kialakulását, s azt a kölcsönös vágyat ébreszti fel, hogy mindketten a szívünkből szóljunk.

Habár „kommunikációs folyamatnak" vagy „az együttérzés nyelvének" nevezem, az EMK több, mint egy metódus vagy egy

nyelvezet. Mélyebb megközelítésben a módszer egy folyamatosan működő emlékeztető, ami segít figyelmünket odairányítani, ahol az általunk keresett dolgok valószínűleg rejlenek.

Ismert annak az embernek a története, aki négykézláb keres valamit az utcán. Egy arra járó rendőr megkérdezi, mit csinál.

– Az autókulcsaimat keresem – válaszolja a kissé ittasnak tűnő férfi.

– Itt veszítette el?

– Nem. Egy mellékutcában ejtettem le, de itt sokkal jobb a világítás...

Sugározzuk a tudatosság fénycsóváját oda, ahol remélhetően meg is találjuk azt, amit keresünk!

Megfigyelésem szerint kulturális örökségünk legtöbbünket arra késztet, hogy olyan helyekre összpontosítsuk a figyelmünket, ahol valószínűleg nem kapjuk meg azt, amit keresünk. Az EMK-t eredetileg azért fejlesztettem ki, hogy az ösztönözzön tudatosságom fénycsóváját olyan helyekre sugározni, ahol már nagy valószínűséggel meglelhetem azt, amit keresek. Az élettől én történetesen együttérzést, az egymás közti kölcsönös, szívből jövő „áramlást" óhajtom kapni.

Az ilyenfajta együttérzésről – amit én „szívből jövő adásnak" nevezek – szól barátom, Ruth Bebermeyer dala is:

Akkor kapom a legtöbbet tőled,
amikor elfogadsz valamit tőlem.
Amikor megérzed örömömet,
azt, hogy adhatok neked.
És tudod, hogyha adok, nem azért teszem,
hogy téged lekötelezzelek,
hanem mert szeretném átélni azt a szeretetet,
amit irántad érzek.

Elfogadni jóérzéssel
a legnagyobb adomány lehet.
Nincs rá mód, hogy
e kettőt szétválasszam:
amikor adsz nekem,
én az elfogadásomat adom;
amikor te fogadsz el tőlem,
akkor én is kapok tőled,
és ez a mi közös örömünk.

„Given To" (Adva, 1978)
Ruth Bebermeyer „*Given To*" című albumából.

Amikor szívből adunk, azt azzal az örömmel tesszük, hogy ily módon egy másik ember életét gazdagítjuk. Ez mindkét fél számára ajándék. Annak is aki ad, és annak is, aki kap. Aki kap, annak nem kell félnie azoktól a következményektől, amelyeket a félelemből, a bűntudatból, a szégyenből vagy a nyereségvágyból adott ajándékok rejtenek magukban. Az ajándékozó öröme az a saját önbecsülését növelő, kellemes érzés, ami átjárja, amint látja, hogy erőfeszítésével hozzájárult a másik jó közérzetéhez.

Az EMK használatának nem feltétele, hogy a beszélgetőpartnered is értse ezt a nyelvet, sőt még az sem, hogy hajlandó legyen irántad együttérzéssel viseltetni. Ha kitartunk az EMK alapelvei mellett, azzal a kizárólagos szándékkal, hogy együttérzéssel adjunk és kapjunk, és minden tőlünk telhetőt megteszünk, hogy ezt a partnerünkkel is tudassuk, akkor ő csatlakozni fog hozzánk a folyamatban, és elérjük, hogy mindketten együttérzéssel figyelünk egymásra. Nem állítom, hogy erre a pontra mindig gyorsan eljutunk. Azt azonban igen, hogy ha hűek maradunk az EMK alapelveihez, akkor az együttérzés idővel feltétlenül kibontakozik.

AZ EMK-MODELL

A közös cél eléréséhez, tehát ahhoz, hogy kölcsönösen szívből tudjunk egymásnak adni, tudatosságunkat négy területre – az EMK modelljének négy alkotóelemére – összpontosítjuk.

Az EMK négy alkotóeleme:
1. megfigyelések
2. érzések
3. szükségletek
4. kérések

Megfigyeljük (1), hogy mi történik az adott helyzetben: mi az, amit mások tesznek vagy mondanak, amivel gazdagítják vagy éppen nem gazdagítják az életünket. A dolog kulcsa, hogy képesek legyünk a megfigyeléseinket úgy közölni, hogy abban nyoma se legyen bírálatnak vagy minősítésnek. Egyszerűen csak kimondjuk, hogy mit tesz a másik, ami nekünk vagy tetszik, vagy nem. Ezt követően (2) kifejezzük érzésünket, ami a másik tettének megfigyelése közben ébred bennünk; tehát pl. a fájdalmunkat, a félelmünket, az örömünket, a csodálatunkat, a bosszúságunkat. Utána (3) elmondjuk, hogy az említett érzésünkhöz milyen szükséglet kapcsolódik. E három tényező tudatosítása szükséges ahhoz, hogy az EMK-nak megfelelően világosan és őszintén megmutassuk pillanatnyi lelkiállapotunkat.

Ennek jegyében egy anya például így szólna tinédzser fiához:

„Péter! Ha két sáros zoknigombócot találok az ebédlőasztal alatt, és másik hármat a tv mellett, akkor ideges leszek, mert bennem ennél nagyobb rendre él igény a mindkettőnk által használt szobákban."

Mondandóját rögtön a negyedik összetevővel folytatná, vagyis egy konkrét kéréssel: „Hajlandó lennél-e a zoknijaidat a szobádba vagy a mosógépbe tenni?" A negyedik alkotóelem a másik emberhez szóló olyan kérésünket tartalmazza, amelynek teljesítésével ő mindkettőnk életét gazdagabbá, jobbá, szebbé tehetné.

Az EMK-nak tehát az egyik része e négy információ nagyon világos jelzése, szavakkal vagy más eszközökkel. A másik része ugyanezen információk fogadása a másik embertől. Úgy lépünk vele kapcsolatba, hogy először tudomásul vesszük az ő megfigyelését, érzését és szükségletét, majd a negyedik résszel, tehát a kérése meghallgatásával megtudjuk, hogy mivel gazdagíthatnánk az ő életét.

Ha az említett szempontokra összpontosítjuk a figyelmünket, és ugyanebben támogatjuk beszélgetőpartnerünket, akkor a kommunikáció kétirányú áramlását alapozzuk meg, amitől az együttérzés egyszer csak magától, természetes módon megjelenik. Megfogalmazódik az én megfigyelésem, érzésem és szükségletem, s hogy mit kérek életem gazdagításához; valamint a te megfigyelésed, érzésed és szükségleted, s hogy mit kérsz te, hogy az életed gazdagodjon.

AZ EMK MODELLJE

A konkrét történés, amit *megfigyelünk,* és ami hatással van a közérzetünkre.

Hogyan *érezzük* magunkat azzal kapcsolatban, amit megfigyeltünk.

A *szükségleteink,* értékeink, vágyaink stb., amelyek a megnevezett érzéseinket kiváltották.

Azok a konkrét cselekedetek, amiket életünk gazdagabbá tétele céljából *kérni* óhajtunk.

A modell alkalmazását tetszés szerint kezdhetjük információadással vagy a másik fél – említett módon megfogalmazott –

Az EMK két része:
1. kimutatni őszinteségünket a négy, említett elemmel
2. empátiával befogadni, a négy, említett elemmel

információjának empatikus befogadásával. Jóllehet a 3-6. fejezetekben tanulunk meg másokra figyelni és magunkat kifejezni, fontos már most jelezni, hogy az EMK nem merev előírások halmaza! Minden élethelyzetben a személyes és a kulturális sajátosságokkal összhangban ajánlatos azt alkalmazni! Az egyszerűség kedvéért az EMK „folyamatáról" vagy „nyelvéről" beszélek, de a modell említett négy elemét ki lehet úgy is fejezni, hogy eközben egy szót sem ejtünk ki a szájunkon. Az EMK lényege e négy alkotórész *tudatosításában* rejlik és nem az alkalmazott szavakban!

AZ EMK ALKALMAZÁSA SZŰKEBB ÉS TÁGABB KÖRNYEZETÜNKBEN

Az EMK alkalmazása – önmagunkkal, egy másik emberrel vagy embercsoporttal való – érintkezéseinkben állandósítja bennünk a természetes együttérzésünket. Ezért az EMK olyan megközelítési módnak nevezhető, amit a kommunikáció minden szintjén és a legkülönfélébb helyzetekben egyaránt hatékonyan lehet alkalmazni. Nevezetesen:

a párkapcsolatban,
a családban,
az iskolában,
a szervezetekben és az intézményekben,
a pszichoterápiában és a lelki tanácsadásban,
a diplomáciai és az üzleti tárgyalások során, valamint
bármilyen természetű vitában és konfliktusban.

Sokan használják az EMK-t párkapcsolatuk elmélyítésére. Íme egy példa:

„Amikor megtanultam, hogy miként tudok befogadni (meghallani) és adni (megnyilvánulni) az EMK segítségével, túl tudtam lépni azon a reakciómon, hogy megtámadva érezzem magam, vagy hogy azt gondoljam, hogy az illető »kutyába se vesz...«, és végre igazán figyelni kezdtem a szavakra és a mögöttük meghúzódó érzésekre. Ennek eredményeként egy fájdalommal teli férfit találtam, akivel 28 éve élek házasságban. Az EMK-tanfolyam előtti héten azt javasolta, hogy váljunk el. Hogy történetünket

rövidre fogjam: ma mindketten itt vagyunk, továbbra is együtt élünk, és jól érezzük magunkat. Megtanultam figyelni az érzésekre, kifejezni szükségleteimet és elfogadni olyan válaszokat, amelyeket nem mindig akartam meghallani. Ő nem azért jött el ide velem, hogy a kedvemre tegyen, ahogy én sem azt tartom feladatomnak, hogy boldogságot teremtsek a számára. Mindketten megtanultunk fejlődni, szeretetet elfogadni és adni, hogy így mindkettőnk élete teljesebb lehessen."

Egy San Diegoi foglalkozás egyik résztvevője

Mások hatékonyabb munkahelyi kapcsolatok kiépítésére használják a módszert. Egy tanár például a következőt írja:

„Egy éve alkalmazom az EMK-t a speciális, kisegítő tanóráimon. Olyan gyerekek esetében is működik, akik beszédhibásak, akik nehezen tanulnak, illetve akikre komoly magatartási gondok jellemzők. Egyik diákom köpköd, káromkodik, kiabál és ceruzával döfködi azokat a társait, akik a padja közelébe merészkednek. Ilyenkor figyelmeztetem: »Kérlek, mondd ezt másképp! Használd a zsiráfbeszédet!« (Az EMK megtanításához szemléltetőeszközként sok foglalkozásunkon zsiráfbábukat használunk.) Ő erre azonnal föláll, ránéz arra, akire a haragja irányul, és nyugodtan mondja: »Arrébb mennél a padomtól? Bosszant, ha ilyen közel jössz hozzám.« A társa valahogy így felel: »Sajnálom. Elfelejtettem, hogy ez zavar téged.«

Elkezdtem gondolkodni a szóban forgó gyerekkel kapcsolatban érzett frusztráltságomon. Megpróbáltam rájönni, hogy tulajdonképpen mit is igényelek tőle (a nyugalmon és a renden kívül). Világossá vált, hogy e tanuló magatartási problémája a tanórám eredményével kapcsolatos igényem teljesülését veszélyeztette. Hozzáteszem, igen sok időt fektetek az óráim megtervezésébe. Azt is éreztem, hogy a fiú miatt nem veszem eléggé figyelembe a többi diák tanulási igényét. Amikor megint jelenetet rendezett az órámon, így szóltam hozzá: »Nézd! Szükségem van

arra, hogy másokkal is legyen időm foglalkozni.« Lehet, hogy naponta százszor is kellett figyelmeztetnem, de felfogta az üzenetemet, és általában részt vett a munkában."

tanár, Evanston, Illinois állam

Egy orvos a következőt írja:

„Orvosi praxisomban egyre többet alkalmazom az EMK-t. Néha megkérdezik a betegeim, hogy pszichológus vagyok-e, mert más orvosok általában nem érdeklődnek a mindennapjaik iránt, és arról sem, hogy miként tudnak együtt élni betegségükkel. Az EMK segít megérteni betegeim igényeit és azt, hogy éppen mit szeretnének hallani. Ez a módszer leginkább a hemofíliás és az AIDS-es betegeimmel való kapcsolatomban segít, mert náluk sokszor olyan nagy fájdalom és düh jelentkezik, hogy az gyakran rontja a beteg és az orvos vagy ápoló közti viszonyt. Nem régen egy AIDS-es asszony, akit már 5 éve kezelek, azt mondta, hogy a legnagyobb segítséget az jelentette számára, hogy kerestem a módját annak, hogy képes legyen a mindennapjait élvezni.

Az EMK használata rengeteget segít nekem! Régebben, ha tudtam, hogy a páciensem gyógyíthatatlan betegségben szenved, nem tudtam őt őszintén arra bátorítani, hogy élvezze az életét. Az EMK-val új gondolkodás- és beszédmódot alakítottam ki. Ámulatba ejt a hatása! Energiával és örömmel végzem a munkámat, ahogy egyre jobban belelendülök az EMK táncába."

egy orvos Párizsból

Mások a politika színterén alkalmazzák a módszert. A francia kabinet egyik tagja nővérét meglátogatva észrevette, hogy mennyire másképp kommunikál egymással a testvére és a férje, mint régebben. Miután ismertették vele az EMK alapelveit, eszébe jutott, hogy a következő héten az igen érzékeny pontokat érintő örökbefogadási eljárások témájában kell tárgyalnia algíri partnereivel. Az idő rövidsége miatt elküldtünk egy franciául beszélő oktatót Párizsba, hogy segítsen a miniszternek. A magas rangú politikus algériai tárgyalásai sikerét nagyrészt az újonnan elsajátított kommunikációs technikának tulajdonította.

Egy Jeruzsálemben tartott foglalkozáson különböző politikai meggyőződésű izraeliek vettek részt. A város nyugati felében épült izraeli lakónegyeddel kapcsolatos – egymásétól ugyancsak eltérő – álláspontjukat az EMK segítségével vitatták meg. A város nyugati oldalán élő izraeli telepesek többsége úgy véli, hogy ottlétükkel vallásos küldetésüket teljesítik, ami miatt nemcsak a palesztinokkal, de még azokkal az izraeliekkel is szembekerülnek, akik elismerik a palesztinok jogát a nemzeti szuverenitásra. Az oktatótársammal ekkor bemutattuk, hogy milyen az együttérző figyelem az EMK-ban, és arra kértük a résztvevőket, hogy egy-egy szerepjáték keretében jelenítsék meg egymás számára az élethelyzetüket. 20 perc elteltével az egyik telepes bejelentette, hogy hajlandó lenne lemondani területi igényéről és átköltözni a nemzetközileg is elismert izraeli területre, ha politikai ellenfelei képesek lennének úgy meghallgatni őt, ahogy az most történt.

Az EMK világszerte értékes eszköz az erőszakos konfliktusokkal és súlyos etnikai, vallási vagy politikai feszültségekkel terhes közösségek számára. Az EMK oktatásának elterjedése és alkalmazása Izraelben, a palesztin vezetőknél, Nigériában, Ruandában, Sierra Leonéban és másutt, különösen örömteli számomra. Társaimmal nemrég Belgrádban töltöttünk három, érzelmileg forró napot a békéért küzdő polgárok oktatásával. Megérkezésünkkor szemet szúró volt a résztvevők reménytelenségről árulkodó arckifejezése. (Akkor zajlott a brutális háború Szerbia és Bosznia, illetve Horvátország között.) A foglalkozás közepe táján már nevetések is felhangzottak, hálájuk és örömük jeleként, hogy végre megtalálták azt a lelki támaszt, amit kerestek. A következő két hét során, horvátországi, izraeli és palesztin tanfolyamokon is sok olyan elkeseredett emberrel találkoztunk a háború sújtotta országokban, akik az EMK-tréningeken nyerték vissza lelki egyensúlyukat és önbizalmukat.

Boldognak érzem magam, hogy a világot járva egy olyan kommunikációs folyamatot taníthatok meg az embereknek, amely erőt és örömet hoz életükbe. Most pedig örömmel és izgalommal osztom meg Veled, kedves Olvasó, az EMK gazdag tárházát.

ÖSSZEFOGLALÁS

Az EMK segít közel kerülni önmagunkhoz és a másik emberhez, miközben mindkettőnkben kibontakozik saját, természetes együttérzésünk. Támogat kifejezésmódunk és a mások felé irányuló figyelmünk átformálásában úgy, hogy figyelmünket négy dologra irányítja: megfigyelésünkre, érzésünkre, szükségletünkre és kérésünkre. Mindezek célja életünk gazdagítása. Az EMK fokozza a figyelem összpontosítását, a másik iránti tiszteletet, az empátiát és azt a vágyat, hogy az egymással kommunikáló felek egyaránt szívből *adjanak* egymásnak. Egyesek arra használják az EMK-t, hogy önmagukhoz együttérzéssel forduljanak; mások személyes kapcsolataik elmélyítésére; megint mások hatékony munkahelyi vagy politikai kapcsolatok megteremtésére. Az EMK-t világszerte alkalmazzák különböző szintű viták és konfliktusok kezelésére.

Az EMK a gyakorlatban

A könyvben helyenként fölbukkannak „Az EMK a gyakorlatban" című párbeszédek, amelyek példát mutatnak az EMK alapelveinek az alkalmazására. Mindazonáltal emlékezzünk, hogy az EMK nem egyszerűen egy nyelvezet vagy holmi szóhasználati technika, hanem olyan gondolkodásmód és hozzáállás, ami sok esetben csönddel, erőteljes jelenléttel, mimikával vagy testbeszéddel is kifejezhető! A könyvben előforduló, „Az EMK a gyakorlatban" címmel jelzett szakaszokban olyan, a valóságban is elhangzott párbeszédek részleteit találod, amelyek praktikus okok miatt sűrítmények. Részben emiatt sem tartalmazhatják azokat a rövidebb-hosszabb történetmeséléseket, illetve csöndes, empatikus pillanatokat, humort, gesztusokat stb., amelyek pedig hozzájárulnak a két fél között kialakuló, természetes „áramláshoz".

Betlehemben, a deheishai menekülttábor egyik mecsetében bemutattam az EMK-t az ott lévő, mintegy 170 muzulmán, palesztin férfinak. Abban az időben az amerikaiak nem számítottak arrafelé népszerűnek... Beszédem közben egyszer csak észrevettem, hogy egyre erősebb, ideges suttogás hallatszik a közönség soraiból. „Azt suttogják, hogy te amerikai vagy!" – figyelmeztetett a tolmácsom. Az egyik férfi egyszer csak fölpattant. Elém állt, és teljes erőből az arcomba üvöltötte: „Gyilkos!" Azonnal tucatnyi hang csatlakozott a kórushoz: „Gyilkos! Bérgyilkos! Gyermekgyilkos! Gyilkos!"

Szerencsére képes voltam a figyelmemet a palesztin férfi érzéseire és szükségleteire összpontosítani. Útban a menekülttábor felé több üres gázlövedékhüvelyt láttam a földön. Mindegyiken tisztán látszott a „Made in USA" fölirat. Tudtam, hogy a menekültek nagyon haragszanak az amerikaiakra, amiért könnygázzal és más fegyverekkel látják el Izraelt.

Azt az embert szólítottam meg, aki gyilkosnak nevezett:

– Dühös vagy, mert azt szeretnéd, hogy a kormányom másra használja a pénzét, s nem Izraelnek eladott fegyverek gyártására? (*Nem tudtam, vajon helyes-e a sejtésem, de a legfontosabb, hogy őszintén igyekezzek kapcsolódni a beszélgetőpartner érzéseihez és szükségleteihez.*)

– Persze, hogy dühös vagyok! Azt hiszed, szükségünk van a könnygázotokra? Szennyvízcsatornára van szükségünk, nem könnygázra! Házakra! A saját országunkra!

– Tehát mérges vagy, és annak örülnél, ha az életkörülményeitek javításában és a politikai függetlenségetek megteremtésében kapnátok támogatást?

– El tudod te egyáltalán képzelni, hogy hogyan élek itt már 27 éve a családommal, a gyerekeimmel!? Van valami halvány fogalmad arról, hogy min mentünk és min megyünk itt keresztül!?

– Azt hallom ki a szavaidból, hogy nagyon el vagy keseredve, és kíváncsi vagy, tudom-e vagy tudja-e bárki is, milyen lehet ilyen körülmények között élni.

– Tudni akarod!? Mondd csak, vannak gyerekeid? Iskolába járnak? Vannak játszótereik? Az én fiam beteg! A szennyvízben játszik! Az osztályában a gyerekeknek nincsenek könyvei! Láttál már olyan iskolát, ahol nincsenek könyvek?

– Azt hallom ki a szavaidból, hogy nagyon fájdalmas neked itt fölnevelned a gyerekedet, s hogy azt szeretnéd, ha tudnám, hogy neked is fontos az, ami minden szülőnek, tehát hogy a gyereke jó oktatásban részesüljön, hogy egészséges környezetben játszhasson és nőhessen fel.

– Így igaz! Ezek alapvető emberi jogok! Vagy nem így mondjátok Amerikában? Miért nem jöttök többen megnézni, hogy miféle „emberi jogokat" hoztok ide?!

– Tehát azt szeretnéd, ha sokkal több amerikai tudná, hogy milyen iszonyú szenvedések közepette éltek itt, és szembesülnének a politikai akcióink következményeivel?

Párbeszédünk folytatódott. Még 20 percen át beszélt a fájdalmáról, miközben folyamatosan figyeltem a mondatai mögött meghúzódó érzéseire és igényeire. Nem jeleztem, hogy egyetértek vele, vagy hogy más lenne a véleményem. Nem támadásként, hanem egy olyan embertársamtól érkező ajándékként fogadtam be a szavait, aki hajlandó megosztani velem a gondolatait és a mély sebeit jelző fájdalmát.

Amint megérezte a férfi, hogy megértem őt, képes lett arra, hogy meghallgasson, s elmondhassam a táborba jövetelem célját. Egy órával később ugyanaz a férfi, aki gyilkosnak nevezett, meghívott otthonába, egy Ramadan ünnepi vacsorára.



MÁSODIK FEJEZET

AZ EGYÜTTÉRZÉST GÁTLÓ KOMMUNIKÁCIÓ

„Ne ítélkezzetek, hogy fölöttetek se ítélkezzenek! Amilyen ítélettel ti ítélkeztek, olyannal fognak majd fölöttetek is ítélkezni."

Biblia, Máté 7:1

A kommunikálás bizonyos formái eltávolítanak minket a természetes együttérzésünktől.

Természetes együttérzésünktől való eltávolodásunk okainak tanulmányozása során azonosítottam bizonyos nyelvi fordulatokat és kommunikációs módokat, amelyek szerintem hozzájárulnak az önmagunk és a mások felé irányuló erőszakos magatartásunk létrejöttéhez. Ezeknek a kommunikációs módoknak a megjelölésére az „életidegen kommunikáció" kifejezést használom.

MORÁLIS ÍTÉLETEK

Az életidegen kommunikáció egyik fajtája az olyan morális ítélet, amely azt feltételezi, hogy akiknek a viselkedése nem a mi értékeinkhez igazodik, az hibás vagy rossz ember. Ezek az ítéletek olyan nyelvi fordulatokban jelennek meg, mint pl.: „Az a baj veled, hogy túl önző vagy." „Ő lusta." „Nekik előítéleteik vannak." „Ez nem helyes." A szemrehányások, sértések, rendreutasítások, címkézések, kritikák, összehasonlítások és diagnózisok mind ítélkezési módok.

Rumi, a szufi költő, így írt: „Túl a helyes és a helytelen cselekedetekről vallott gondolatokon van egy rét. Ott várok rád." Ezzel szemben az életidegen kommunikáció bezár minket a helyes és a

Az ítéletek világában a figyelmünk arra összpontosul, hogy KI MILYEN vagy MICSODA.

helytelen véleményei közé, az ítélkezés csapdájába. Olyan nyelv ez, amely tele van az embereket és az ő tetteiket két csoportba soroló és minősítő szavakkal. Amikor ilyen nyelven beszélünk, akkor elítéljük mások magatartását, hiszen azzal foglalkozunk, hogy ki a jó, a rossz, a normális, a nem normális, a felelős, az okos, a felelőtlen, a tudatlan stb.

Jóval felnőtté válásom előtt már megtanultam személytelenül kommunikálni, hogy ne kelljen közben kimutatnom, valójában mi zajlik bennem. Ha olyan emberekkel vagy magatartásformákkal találkoztam, akik, illetve amelyek nem tetszettek vagy akiket, illetve amelyeket nem értettem, akkor ezt az ő hibájuknak tulajdonítottam. Ha a tanáraim olyan elvégzendő feladatot adtak, amit nem akartam megcsinálni, akkor ők „szemetek" vagy „abnormálisan sokat elváróak" voltak. Ha valaki elém vágott a forgalomban, akkor a reakcióm az volt, hogy „te hülye!" Amikor ezt a nyelvet használjuk, akkor gondolatainkban és beszédünkben azzal foglalkozunk, hogy mi a hiba a másikban, hogy így viselkedik. Ritkábban gondolunk arra, hogy mi a hiba bennünk, hogy nem úgy értünk valamit vagy nem úgy reagálunk valamire, ahogy szeretnénk. Figyelmünket arra összpontosítjuk, hogy osztályozzuk, elemezzük és meghatározzuk a hibák súlyosságát, ahelyett, hogy azt néznénk meg, hogy másoknak és nekünk mire van szükségünk, amit nem kapunk meg. Így válik a párom „követelődzővé és magatehetetlenné", ha több kedvességet szeretne, mint amennyit én nyújtok neki. Ha azonban én vágyom több kedvességre, mint amennyit nyújt nekem, akkor már „zárkózott és érzéketlen". Ha a munkatársamnak fontosabbak a részletek, mint nekem, akkor ő „szőrszálhasogató és rugalmatlan". Ha viszont nekem fontosabbak a részletek, mint neki, akkor ő „hanyag és rendetlen".

A másik ember elemzése és véleményezése valójában saját igényeink és értékeink kifejezése.

Meggyőződésem szerint embertársaink ilyen elemző véleményezése saját értékeink és igényeink tragikus módon történő kifejezése. Azért tragikus, mert ha ebben a formában fejezzük ki értékeinket és szükségleteinket, akkor épp azokban erősítjük a védekezést és az ellenállást, akiknek a viselkedése számunkra a legfontosabb, vagy ha mégis hajlandóak értékeink szerint cselekedni, mert egyetértenek a hibájukkal kapcsolatos véleményünkkel, akkor ezt valószínűleg félelemből, bűntudatból vagy szégyenkezésből fogják megtenni.

Drágán fizetünk meg azért, ha értékeinkhez és igényeinkhez a körülöttünk élők nem szívből jövően igazodnak, hanem félelemtől, bűntudattól vagy szégyenkezéstől hajtva! Előbb vagy utóbb meg

fogjuk tapasztalni azok jóindulatának a csökkenését, akik az értékrendünket külső vagy belső kényszer hatására fogadják el. Érzelmileg ők maguk is megfizetnek ezért, mert minden bizonnyal bosszankodnak, és csökken az önbizalmuk, amikor a mi értékrendünket félelemből, bűntudatból vagy szégyenkezésből fogadják el. Továbbá minden alkalommal, amikor ezeket az érzéseiket az agyukban velünk kapcsolják össze, akkor csökken az esélyünk arra, hogy a jövőben együttérzéssel kezelik majd az igényeinket és az értékrendünket.

Fontos itt különbséget tenni *értékítélet* és *morális ítélet* között. Mindannyian hozunk értékítéletet az életben fontosnak tartott dolgokkal kapcsolatban; például értékelhetjük az őszinteséget, a szabadságot, a békét. Értékítéleteink tükrözik arra vonatkozó hitrendszerünket, hogy szerintünk miként tudjuk az életet a legjobban szolgálni. *Morális ítéleteket* olyan emberekről és magatartásformákról hozunk, akik, illetve amelyek nem igazodnak értékítéleteinkhez. Például: „Az erőszak rossz. Akik megölnek másokat, azok gonosz emberek." Ha az együttérzés kifejezését támogató környezetben nőttünk volna fel, akkor megtanultuk volna kifejezni értékrendünket és igényeinket, s nem tételeznénk fel azonnal hibát, amint nem látjuk azokat érvényesülni. „Az erőszak rossz" gondolat helyett pl. azt mondanánk, hogy „félelmet kelt bennem a konfliktusok erőszakos megoldása. Én az ilyen ügyek más módon történő kezelését értékelem."

A nyelv és az erőszak kapcsolata O. J. Harvey-nek, a coloradoi egyetem pszichológiaprofesszorának a kutatási témája. Számos ország irodalmának véletlenszerűen vett mintáiban megvizsgálta azon szavak gyakoriságát, amelyek embereket osztályoznak és minősítenek. Szoros összefüggést talált e szavak használatának gyakorisága és az adott országban előforduló erőszakos cselekmények száma között! Őszintén szólva nem lep meg, hogy jelentősen kevesebb erőszak fordul elő azoknál a népeknél, ahol emberi szükségletekben gondolkoznak, mint ott, ahol az emberek „jónak" vagy „rossznak" bélyegzik meg egymást, és mélyen hisznek abban, hogy a „rosszak" büntetést érdemelnek. Az amerikai gyerekek által leginkább nézett televíziós programok 75%-ában a főhős embereket gyilkol vagy ver meg. Ez az erőszak általában a műsor „csúcspontja". A nézők, akiket megtanítottak arra, hogy a rossz embereket meg kell büntetni, gyönyörködve nézik az erőszakot...

A *Gyengeségből* című könyvében Andrew Schmookler, a Harvard Egyetem konfliktusfeloldásokkal foglalkozó tanszékének

Az emberek osztályozása és megítélése hozzájárul az erőszak terjedéséhez.

munkatársa azt állítja, hogy minden – szavakban megfogalmazott, lelki vagy testi, és családtagok, törzsek vagy nemzetek közötti – erőszak olyan gondolatmenetből származik, amely a konfliktus okát az ellenfél hibájának tartja. Schmookler továbbá azt is állítja, hogy az ilyen gondolkodású emberek képtelenek meglátni önmaguk és mások sebezhetőségét, tehát azt, hogy az egyén mit érezhet, kívánhat, hiányolhat, mitől félhet stb. A hidegháború alatt megtapasztalhattuk ennek a veszélyes gondolkodásmódnak a mechanizmusát. Vezetőink a volt Szovjetuniót „gonosz hatalomnak" tekintették, amely az amerikai életmódot próbálja elpusztítani. A szovjet vezetők az Egyesült Államok lakosait „imperialista elnyomóknak" nevezték, akik őket akarják leigázni. Egyik fél sem ismerte fel és el, hogy e minősítések mögött valójában fájdalom húzódik meg.

ÖSSZEHASONLÍTÁS

Az összehasonlítás az ítélkezés egy formája.

Az ítélkezés egy másik formája az összehasonlítgatás. Dan Greenberg a *Hogyan érezzük magunkat nyomorultul?* című könyvében a humor segítségével mutatja be az összehasonlítgató gondolkodásmód rejtett, ránk gyakorolt hatását. Azt javasolja, hogy azok, akik nyomorultul kívánják magukat érezni, kezdjék el magukat másokhoz hasonlítgatni. Az ez ügyben még gyakorlatlanok számára néhány elvégzendő feladatot ír elő. Az elsőben egy olyan nő és férfi teljes alakos képe szerepel, ami megfelel a mai tömegtájékoztatás sugallta szépségideálnak. Az olvasók teendője, hogy jegyezzék föl saját testméreteiket, majd hasonlítsák azokat össze a képen látható, vonzó alakok mellett föltüntetett adatokkal, s ezt követően rágódjanak a különbségeken...

A gyakorlat garantáltan kiváltja az ígért hatást: az összahasonlítás előrehaladtával egyre nyomorultabbul érezzük magunkat. Miután a lehető legmélyebb depresszióba süllyedve lapozunk egyet, fölfedezzük, hogy az említett, első gyakorlat csupán könnyed bemelegítés volt. Mivel a testi szépség viszonylag felszínes valami, ezért Greenberg lehetőséget ad nekünk arra, hogy immár olyan szempontból is összehasonlítsuk magunkat másokkal, ami már igazán számít, nevezetesen az életünkben elért eredmények terén. A telefonkönyvet hívja segítségül, hogy az olvasók véletlenszerűen találhassanak olyan egyéneket, akikkel összehasonlíthatják magukat. Az első név, amelyet a telefonkönyvből ő állítólag véletlenszerűen kiválasztott: Wolfgang Amadeus Mozart. Greenberg fölsorolja, hogy tizenéves korára Mozart hány nyelvet sajátított el, és hány zenedarabot írt. Ezt követően fölszólítja az olvasót, hogy vesse papírra az életében eddig elért, valamennyi eredményét, majd hasonlítsa azt össze Mozart 12 éves koráig nyújtott teljesítményével, s ezután merengjen el a különbségeken...

Hogy az effajta gondolkodásmód milyen hatékonyan gátolja az együttérzést magunk és mások irányában az még azoknak az olvasóknak is nyilvánvalóvá válhat, akik soha többé nem kerülnek ki az ezen gyakorlatok gerjesztette nyomorúságérzésből.

A FELELŐSSÉG TAGADÁSA

Az életidegen kommunikáció másik formája a felelősség tagadása. Az életidegen kommunikáció elkeni a tényt, hogy mindannyian felelősek vagyunk gondolatainkért, érzéseinkért és tetteinkért. Az olyan általánosító kifejezés, mint a „kell" – például: „vannak olyan dolgok, amiket meg kell tenni, akár tetszik, akár nem" –, azt mutatja, hogy az ilyen fogalmazás elkendőzi a személyes felelősséget. „Az ember úgy érzi" vagy a „bűntudatot ébresztesz bennem" kifejezések is azt példázzák, hogy miként hárítjuk másra a felelősséget saját érzéseinkért és gondolatainkért.

Használt nyelvezetünk elkeni személyes felelősségünket.

Hannah Arendt *Eichmann Jeruzsálemben* című könyvében, amely Adolph Eichmann náci tiszt háborús bűnperét dokumentálja, idézi Eichmannt, aki elmondja, hogy a tiszti karban speciális nyelvezetet használtak a felelősség elhárítására. „Amtssprache"-nak hívták, ami magyarul körülbelül „hivatali nyelvet" vagy „bürokrata nyelvet" jelent. Például arra a kérdésre, hogy miért tettek meg valamilyen szörnyűséget, a válasz így hangzott: „muszáj volt". Arra a kérdésre, hogy miért volt „muszáj", a válasz: „feletteseink parancsára" vagy „ez volt az előírás", vagy „ez volt a törvény."

Tettünkért akkor nem vállaljuk a felelősséget, ha annak okát a következők valamelyikének tulajdonítjuk:

- homályos, személytelen erők
„*Kitakarítottam a szobámat, mert muszáj volt.*"

- állapotunk, diagnózisunk, személyes múltunk valamely eseménye
„*Azért iszom, mert alkoholista vagyok.*"

- mások tettei
  „Azért verem a fiamat, mert kiszaladt az utcára."
- főnöki utasítás
  „Azért hazudtam az ügyfelemnek, mert a főnököm utasított rá."
- nyájösztön
  „Azért kezdtem el dohányozni, mert minden barátom cigizett."
- szervezeti előírás, szabály és rendelkezés
  „Kizárlak az iskolából, mert ilyen vétség esetére az iskola szabályzata ezt írja elő."
- nemmel, társadalmi helyzettel vagy életkorral járó szerep
  „Utálom a munkámat, de végzem, mert el kell tartanom a családomat."
- leküzdhetetlen vágy
  „Leküzdhetetlen vágyat éreztem, hogy megegyem azt a csokoládét."

Egy alkalommal, amikor szülők és tanárok körében vitattuk meg annak a beszédmódnak a veszélyeit, amelyik azt sugallja, hogy nincs választási lehetőségünk, egy hölgy dühösen tiltakozott: „Márpedig igenis *vannak* olyan dolgok, amiket meg kell tenned, akár tetszik, akár nem! És én nem látok semmi kivetnivalót abban, hogy megmondjam a gyerekeimnek, hogy bizonyos dolgokat *nekik* is meg kell tenniük!" Arra a kérdésre, hogy például mit „kell" neki tennie, így válaszolt: „Ez könnyű kérdés. Miután innen hazaérek, főznöm kell. Utálok főzni! Rettenetesen utálok főzni, de az elmúlt 20 évben mindennap főztem, még akkor is, ha nagyon beteg voltam, mert ez egyike azon dolgoknak, amelyeket egyszerűen meg *kell* tennie az embernek." Azt válaszoltam, hogy szomorú vagyok, amikor azt hallom, hogy élete jelentős részét olyasmivel kell eltöltenie, amit utál, mert azt kényszerből teszi, és remélem, hogy az EMK megtanulása segít majd boldogítóbb alternatívát találnia.

Örömmel jelenthetem, hogy a hölgy gyorsan tanult. A foglalkozás végén hazament, és bejelentette a családjának, hogy többé nem akar főzni. A visszajelzés lehetősége a családja részéről 3 hét múlva adatott meg, amikor is két fia részt vett egy másik tanfolyamunkon. Kíváncsi voltam, hogyan reagáltak mamájuk bejelentésére. Az idősebb fiú fölsóhajtott: „Marshall! Hálát adtam Istennek!" Tanácstalan tekintetemet látva, megmagyarázta: „Arra gondoltam magamban, hogy ezentúl akkor végre talán nem fog minden evés közben megállás nélkül panaszkodni!"

Egy másik alkalommal, amikor iskolai tanácsadást végeztem, az egyik tanár így szólt: „Utálok osztályozni! Haszontalannak tartom, és csak szorongást ébreszt a diákokban. De osztályoznom kell, mert ezt követeli meg az iskola rendszabályzata." Épp azt gyakoroltuk, hogyan lehet úgy beszélni az osztályteremben, hogy az elősegítse a tetteinkért való tudatos felelősségvállalást. Azt javasoltam a tanárnak, hogy fordítsa le ennek szellemében az előbbi mondatát, hogy „osztályoznom kell, mert ezt követeli meg az iskola rendszabályzata". Kértem, kezdje úgy, hogy: „úgy döntök, hogy osztályozni fogok, mert..." Tétovázás nélkül rávágta, hogy „úgy döntök, hogy osztályozni fogok, mert nem akarom elveszíteni az állásomat", majd gyorsan hozzátette: „de én nem szeretek így fogalmazni, mert akkor úgy érzem, hogy én vagyok érte a felelős..." „Pontosan ezért javaslom, hogy mégis így tégy" válaszoltam.

Ki lehet cserélni a „nincs választásom" megfogalmazást olyan megfogalmazásra, ami elismeri a választási lehetőségünket.

Hasonlóan érzek, mint George Bernanos, francia regény- és újságíró, aki így ír:

> *Régóta úgy vélem, hogy ha egy napon az egyre hatékonyabban pusztító technológia eltünteti fajunkat a Föld színéről, akkor kihalásunkat nem lehet majd a kegyetlenség számlájára írni, és még kevésbé persze a felháborodására, a megtorlására és a bosszúállására, amelyet a kegyetlenség von maga után... hanem a modern ember engedelmességének, felelősségvállalása hiányának, a minden rendelet szolgalelkű elfogadásának a számlájára. Az eddig megtapasztalt borzalmak és az eljövendő, az eddigieknél is nagyobb szörnyűségek nem azt jelzik, hogy egyre több lázadó, engedetlen, kezelhetetlen ember él világszerte, hanem azt, hogy folyamatosan növekszik az engedelmes, könnyen vezethető emberek száma.*

Veszélyesek vagyunk, ha nem tudjuk, hogy felelősek vagyunk viselkedésünkért, gondolkodásmódunkért és érzelmeinkért.

AZ ÉLETIDEGEN KOMMUNIKÁCIÓ EGYÉB FORMÁI

Az együttérzés egy másik jellegzetes akadálya, ha vágyainkat követelések formájában fogalmazzuk meg. A követelés nyíltan vagy burkoltan szemrehányással vagy büntetéssel fenyegeti meg azt, aki nem tesz neki eleget. Ez kultúránkban a kommunikáció

általánosan elterjedt formája, különösen a hatalmi helyzetben lévők részéről.

Fölbecsülhetetlen értékű leckét kaptam gyermekeimtől a követelésekről. Egy ideig valahogy azt hittem, hogy szülőként az a dolgom, hogy gyerekeimmel szemben követeléseket támasszak. Hamarosan rá kellett azonban jönnöm, hogy a világ összes követelése együttvéve sem elég erős ahhoz, hogy gyermekeimnél ily módon bármit is elérjek. Megszívlelendő lecke ez nekünk, szülőknek, tanároknak és cégvezetőknek, akik azt hisszük, hogy az a dolgunk, hogy megváltoztassunk és helyes viselkedésre bírjunk másokat. Gyermekeim tanítottak meg arra, hogy nem tudom őket engedelmességre *kényszeríteni*. Legfeljebb azt érhetem el, hogy utólag azt kívánják, bárcsak engedelmeskedtek volna, mert akkor elkerülhették volna a büntetést. Később arra is megtanítottak, hogy ha ostoba módon büntetéssel mégis annak kívánására késztettem őket, hogy bárcsak engedelmeskedtek volna, akkor – megfelelő eszközökkel – ők is el tudják érni, hogy később én kívánjam, hogy bárcsak ne kényszerítettem volna őket semmire...

Az embereket semmire sem lehet kényszeríteni.

Ezt a témát majd akkor fogjuk alaposabban szemügyre venni, amikor megtanuljuk megkülönböztetni a kéréseket a követelésektől – ami az EMK lényeges része.

Az életidegen kommunikáció további eleme az a képzet, hogy bizonyos cselekedetek jutalmazást, mások büntetést érdemelnek. Ezt a gondolkodásmódot a „megérdemel" szó fejezi ki, pl.: „megérdemli a büntetést azért, amit tett." „Rosszaságot" feltételez azok részéről, akik egy bizonyos módon viselkedtek, és büntetést ró ki rájuk, hogy megbánják tettüket és változtassanak magatartásukon. Hitem szerint mindenkinek érdeke, hogy az emberek ne azért változzanak, hogy így elkerüljék a büntetést, hanem azért, mert látják, hogy a változás a hasznukra válik.

A „ki mit érdemel" képleten alapuló gondolkodásmód meggátolja az együttérző kommunikációt.

Legtöbben gyerekkorunktól kezdve az olyan beszédmódba tanultunk bele, ami arra ösztönöz, hogy minősítsünk, összehasonlítsunk, követeljünk és hangsúlyozzuk a véleményünket, ám az érzéseinkről és a szükségleteinkről lehetőleg hallgassunk. Az életidegen kommunikáció gyökerei szerintem az emberi természetről vallott nézeteink több évszázada kialakult rendszerébe nyúlnak vissza. Ezek a nézetek a velünk született gonoszságot és tökéletlenséget hangsúlyozzák, és nemkívánatos természetünk megzabolázására a nevelést hívják segítségül. Az ilyen nevelés gyakran kételyeket ébreszt bennünk érzéseink és igényeink jogosságát illetően. Már igen

Az életidegen kommunikációnak mély filozófiai és politikai gyökerei vannak.

fiatalon megtanuljuk elvágni magunkat a bensőnkben zajló folyamatoktól. Az életidegen kommunikáció egyszerre forrása és fenntartója a hierarchikus társadalomnak, amelynek működése nagyszámú befolyásolható, szolgalelkű állampolgárt feltételez. Ha kapcsolatba kerülünk érzéseinkkel és szükségleteinkkel, akkor többé már nem leszünk jó szolgák, nem leszünk az élet alárendelt szereplői.

ÖSSZEFOGLALÁS

Természetünkből adódik, hogy élvezetes számunkra együttérzéssel adni és kapni. Azonban sok olyan „életidegen kommunikációs" formát tanultunk meg, amelyek a magunkat és a másokat sértő beszédhez és magatartáshoz vezetnek. Az életidegen kommunikáció egyik formája a morális ítélet, amely rosszaságot vagy hibát feltételez azok részéről, akik nem a mi értékrendünk szerint viselkednek. A másik formája az összehasonlítás, ami gátolhatja a magunk és a másik ember iránti együttérzésünket. Az életidegen kommunikáció azt is elkendőzi, hogy valójában mi vagyunk a felelősek gondolatainkért, érzéseinkért és tetteinkért. Vágyaink követelés formájában történő megfogalmazása ugyancsak jellemzője ennek a nyelvezetnek, és szintén gátolja az együttérzést.

ÍTÉLKEZÉS NÉLKÜL FIGYELNI

HARMADIK FEJEZET

„FIGYELJ!!! Alig van ennél fontosabb, ennél szentebb.”
Frederick Buechner, lelkész

Elviselem, amikor megmondod,
mit tettem és mit nem.
Értelmezésedet is elviselem.
De kérlek, e kettőt sose keverd össze!

Ha össze akarod zavarni a dolgainkat,
elárulhatom a titkát:
keverd össze cselekedetemet
az azzal kapcsolatos véleményeddel!

Mondhatod, hogy csalódtál
az el nem végzett házimunka láttán,
de ha „felelőtlennek” nevezel,
azzal sohasem fogsz tettre késztetni.

És mondd meg, ha sértve érzed magad,
amikor a közeledésedet elhárítom,
de ha érzéketlennek és hidegnek nevezel,
azzal nem növeled jövőbeli esélyeidet.

Igen, elviselem, amikor megmondod,
mit tettem és mit nem.
Értelmezésedet is elviselem.
De kérlek, e kettőt sose keverd össze!

MBR

Az EMK első alkotóelemének feladata az, hogy szétválassza a megfigyelést és az ítélkezést. Alaposan meg kell figyelnünk a – közérzetünket befolyásoló – jelenségeket, tehát amit látunk, hallunk vagy tapintunk, ám anélkül, hogy ebbe akár csöppnyi ítélkezést is vegyítenénk! A következő oldalon szereplő rajzos példa demonstrálja a színtiszta megfigyelés és az ítélkezést is tartalmazó megfigyelés közti különbséget.

A megfigyelés fontos eleme az EMK-nak, amivel világosan és őszintén jelezzük a másik emberhez való viszonyunkat. Ha azonban megfigyelésünkhöz értékítéletet is keverünk, azzal már jelentős mértékben csökkentjük annak esélyét, hogy beszélgetőpartnerünk meghallja a neki szánt üzenetünket. Szavainkat várhatóan sokkal inkább kritikának véli majd, ami ellenállást vált ki belőle mondandónkkal szemben.

Ha a megfigyelést és az ítélkezést keverjük, akkor az emberek hajlamosak a mondandónkból kritikát kihallani.

Az EMK nem követeli meg, hogy teljesen objektívek maradjunk és minden esetben tartózkodjunk a véleménynyilvánítástól. Csupán azt javasolja, hogy *válasszuk el egymástól* a megfigyelésünket és a véleményünket. Az EMK olyan „folyamatnyelv", ami a merev, statikus általánosítások helyett arra biztat, hogy a véleményedet mindig *az időhöz és az adott környezethez konkrétan* kapcsolódó megfigyelések alapján alakítsd ki. Wendell Johnson, szemantikával foglalkozó szakember mutatott rá először arra, hogy milyen sok gondot okozunk magunknak azzal, ha az állandóan változó valóság leírására statikus megfogalmazást használunk: „Nyelvünk tökéletlen eszköz, amit régen élt és tudatlan őseink alkottak meg. Animista – a természeti erőket és jelenségeket megszemélyesítő – nyelvezettel rendelkezünk, ami a tulajdonságaival arra ösztönöz, hogy változatlan, állandó, egymáshoz hasonló, »normális« jelenségeket írjunk le vele, hogy varázslatos átalakulásokról, gyorsan bekövetkező gyógyulásokról, egyszerű problémákról és végleges megoldásokról beszéljünk vele. A világ azonban, amelyet ezzel a nyelvvel akarunk szimbolizálni, a folyamatok, a változások, a különbségek, a dimenziók, a tevékenységek, a kapcsolatok, a növekedés, a kölcsönhatások, a fejlődés, a tanulás és a komplexitás világa! Valójában az az egyik alapvető problémánk, hogy ellentmondás feszül a folyamatosan változó világunk és az alkalmazott nyelvi formáink viszonylagos statikussága között."

Kollégám, Ruth Bebermeyer, dalszövegében szembeállítja egymással a statikus nyelvet és a „folyamatnyelvet", s ezzel megvilágítja az ítélkezés és a megfigyelés közti különbséget.

Sosem találkoztam még lusta emberrel;
de olyan emberrel már igen, akit –
amíg figyeltem őt – még sosem láttam futni.
És találkoztam már olyan emberrel is,
aki néha megtette, hogy ebéd és vacsora között
ledőlt aludni, vagy otthon maradt egy esős napon,
de lusta, az nem volt. Mielőtt bolondnak néznél,
gondolkodj el, lusta volt-e ő valóban,
vagy csak olyan dolgokat tett,
amiért mi valakire a „lusta" címkét akasztjuk?

Sosem találkoztam még hülye gyerekkel;
de olyan gyerekkel már igen, aki néha
számomra érthetetlen dolgokat művelt,
vagy úgy tett meg valamit, ahogy én nem tettem volna.
Találkoztam már olyan gyerekkel is,
aki másként látta a világot, mint én,
de hülye, az nem volt. Mielőtt hülyének neveznéd,
gondolkodj el, hülye gyerek volt-e ő, vagy csak olyan,
aki más dolgokat tudott, mint te?

Bárhogy is kerestem,
még sosem találkoztam szakáccsal;
de olyan emberrel már igen,
aki a vacsoránkat a hozzávalókból összeállította.
És olyannal is, aki begyújtotta a tűzhelyet,
s figyelte, hogy megfőtt-e már rajta az étel.
Igen, ilyent már láttam, de szakácsot még nem találtam.
Áruld el, amikor ránézel, szakácsot látsz-e
vagy egy embert, aki olyant tesz,
amit mi főzésnek nevezünk?

Akit egyesek lustának mondanak,
azt mások fáradtnak vagy lazának.
Akit egyesek hülyének neveznek,
azt mások csak másfajta gondolkodásúnak.
Szóval arra jöttem rá, hogy elkerülhetjük a zavart,
ha nem keverjük össze azt, amit látunk,
azzal, ami a véleményünk róla.
Mielőtt még rám szólnál, azt is elismerem,
hogy ez csak az én véleményem.

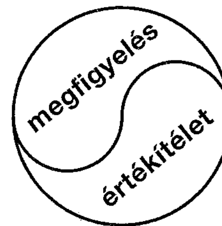
Értékeléssel kevert megfigyelés





Az értékeléstől különválasztott megfigyelés





Az olyan negatív megjelölés hatása, mint a „lusta" vagy a „hülye", elég nyilvánvaló, de az olyan pozitív vagy látszólag közömbös címkék, mint „szakács" is akadályozzák, hogy a másik embert lénye teljességében láthasd.

AZ EMBERI ÉRTELEM LEGMAGASABB SZINTJE

J. Krishnamurti, indiai filozófus egyszer megjegyezte, hogy az emberi értelem legmagasabb fokára szerinte az lépett föl, aki már mindent értékelés és ítélkezés nélkül tud megfigyelni. Amikor először olvastam ezt a kijelentést, rögtön a „micsoda ostobaság!" gondolata futott át az agyamon, még mielőtt rájöhettem volna, hogy a gondolatra máris egy ítélkezéssel reagáltam... Sokunk számára bizony nehéz ítélet, kritika és egyéb, elemzést tükröző reakció nélkül, csupán megfigyeléseket téve szólni más emberekről és az ő magatartásukról.

Ennek nehézségére akkor figyeltem fel igazán, amikor egy általános iskolába hívtak segíteni, mert ott a tanárok és az igazgató között gyakran támadt kommunikációs probléma. A kerületi felügyelő kért fel, hogy segítsek föloldani a konfliktust. Először csak a tanárokkal akartam elbeszélgetni, majd az igazgatóval és a tanárokkal együtt.

Azzal kezdtem a megbeszélést, hogy megkérdeztem a tanárokat: „Mit tesz az igazgató, ami ütközik a ti szükségletekkel?" „Nagy a szája!" – jött a gyors válasz az egyik tanártól. A kérdésemre egy megfigyelés eredményét vártam válaszul. A „nagy a szája" információ ugyan tudtomra adta az illető pedagógusnak az igazgatóról alkotott véleményét, de nem tájékoztatott arról, vajon mit *mond* vagy *tesz* az igazgató, amivel az adott tanárból a „nagy a szája" minősítést váltja ki.

Miután felhívtam erre a figyelmet, egy másik tanár így szólt: „Én értem, mit ért ezen a kollégám: hogy az igazgató túl sokat beszél." Az igazgató magatartását világosan lefestő megfigyelés helyett ismét egy minősítés hangzott el arról, hogy mennyit beszél az igazgató. A harmadik tanár kijelentette: „Azt hiszi, hogy csak neki lehet elmondásra érdemes gondolata." Elmagyaráztam, hogy ha egy másik ember gondolatát a tetteiből próbáljuk kikövetkeztetni, az nem ugyanaz, mintha megfigyeljük a viselkedését. Végül a negyedik tanár is kísérletet tett kérdésem megválaszolására: „Mindig a

figyelem középpontjában akar lenni." Miután megjegyeztem, hogy ez is csak egy arra vonatkozó következtetés, hogy vajon mit akar egy másik ember, két tanár egyszerre mordult fel: „Hát nagyon nehéz a kérdésedet megválaszolni!"

Ezek után közösen készítettünk egy listát azokról, az igazgatóra jellemző, *konkrét viselkedési formákról*, amelyek zavarták őket. Nagyon vigyáztam, hogy a lista teljesen mentes legyen minden véleménytől. Az értekezleteken az igazgató pl. a gyerekkoráról és a háborús emlékeiről mesélt, ami miatt a tervezettnél sokszor akár 20 perccel is később végeztek. Kérdésemre, hogy szóltak-e valaha is az igazgatónak, hogy ez bosszantja őket, azt felelték, hogy megpróbálták, de mint kiderült, mindig csak értékítéletet tartalmazó megjegyzésekkel. Ilyenkor sose utaltak konkrét viselkedési formára – mint pl. a gyakori anekdotázására. Beleegyeztek, hogy az igazgatóval tartandó közös megbeszélésünkön előhozakodnak ezzel a dologgal.



Az igazgatói értekezletnek már az első perceiben világossá vált számomra, hogy miről is beszéltek a tanárok. Függetlenül attól, hogy éppen miről is folyt a szó, az igazgató újra és újra közbevágott: „Ez eszembe juttatja azokat az időket...", és belekezdett egy történetbe a gyerekkoráról vagy a háborús élményeiről. Vártam, hogy a tanárok hangot adjanak az igazgató viselkedésével kapcsolatos kellemetlen érzéseiknek. Az EMK használata helyett azonban metakommunikációval fejezték ki nemtetszésüket. Néhányan rosszallóan forgatták a szemüket, mások feltűnően ásítoztak, egyikük pedig az óráját nézte. Egy ideig elviseltem ezt a fájdalmas jelenetet, de végül megkérdeztem: „Nem akar valaki mondani valamit?" Kínos csend következett. Az a tanár, aki először szólalt meg a megbeszélésünkön, összeszedte minden bátorságát, az igazgató szemébe nézett, és így szólt: „Ed! Túl sokat dumálsz..."

Ahogy ez a történet is rávilágít, nem mindig könnyű régi szokásainkon túllépni, és tökéletesíteni azt a képességünket, hogy különválasszuk a megfigyelésünket és a véleményünket. Végül a tanároknak sikerült rámutatniuk azokra a konkrét dolgokra, amelyek nem tetszettek nekik. Az igazgató figyelmesen végighallgatta őket,

majd megkérdezte: „Miért nem szóltatok nekem erről hamarabb?" Elismerte, hogy tud mesélési hajlamáról, és rögtön bele is fogott egy, ezzel a hajlamával kapcsolatos történetébe... Félbeszakítottam – udvariasan –, és közöltem vele a megfigyelésemet, hogy ismét ugyanazt teszi. A megbeszélést olyan lehetőségek közösen végzett összegyűjtésével fejeztük be, amelyek segítségével ezentúl a tanárok finoman tudtára adhatják az igazgatónak, ha a történeteit nem fogadják örömmel.

A következő táblázat a véleménnyel kevert és a véleménytől – értékeléstől – különválasztott megfigyelésekre is mutat példákat.

Kommunikáció	**Példa az értékítélettel keveredő megfigyelésre**	**Példa az értékítélettől különválasztott megfigyelésre**
1. A *lenni* ige használata annak jelzése nélkül, hogy az értékelő felelősséget vállalna a véleményéért.	Túlságosan bőkezű vagy.	Amikor azt látom, hogy az ebédpénzedet az utolsó fillérig másoknak adod, azt gondolom, hogy túl bőkezű vagy.
2. Ítélkezést is sugalló igék használata.	Dani halogatja a teendőit.	Dani a vizsgáira csak az azokat megelőző este kezd tanulni.
3. Olyan állítás, ami azt sugallja, hogy egy másik személy gondolatai, érzései, szándékai vagy vágyai alapján ez az egyetlen következtetés vonható le.	Nem készül el időre a dolgozatával.	Nem hiszem, hogy időre elkészül a dolgozatával. Vagy: Azt mondta, hogy „nem készülök el időre a dolgozatommal".
4. A jóslás és a bizonyosság összekeverése.	Ha nem harmonikusan összeállított étrenden élsz, akkor romlani fog az egészségi állapotod!	Ha nem harmonikusan összeállított étrenden élsz, akkor attól tartok, esetleg romlani fog az egészségi állapotod.
5. Az állítással kapcsolatos konkrétumok mellőzése.	A cigányok elhanyagolják a házuk körüli területet.	Még sosem láttam a Rózsa utca 16. alatt lakó cigány családot a járdájukon havat lapátolni.
6. Képességeket megjelölő szavak használata a bennük rejlő ítélkezés jelzése nélkül.	Kiss Béla rossz focista.	Kiss Béla az utóbbi 20 meccsen egyetlen gólt sem lőtt.
7. Határozószavak és melléknevek használata a bennük rejlő ítélkezés jelzése nélkül.	János csúnya.	Nekem nem tetszik János külseje.

Megjegyzés: a *mindig, soha, valaha, valahányszor* stb. szavak megfigyelést fejeznek ki, ha a következő módokon használjuk őket:

- Valahányszor megfigyeltem Jánost telefonálás közben, mindig legalább 30 percen át beszélt.
- Nem emlékszem, hogy valaha is írtál volna nekem.

Néha ezeket a szavakat túlzások megfogalmazására használják, amely esetben már keveredik a megfigyelés és az ítélkezés:

- Mindig dolgod van!
- Soha sincs itt, amikor szükség lenne rá!

Ha ezeket a szavakat túlzások kifejezésére használjuk, akkor reakcióként többnyire nem együttérzést, hanem védekezést tapasztalhatunk.

A *gyakran*, a *ritkán* és hasonló szavak használata szintén hozzájárulhat a megfigyelés és a vélemény összekeveréséhez.

Értékítélet	Megfigyelés
Ritkán vagy partner olyan programhoz, amihez kedvem van.	Az utóbbi három alkalommal, amikor valamilyen programot javasoltam, neked ahhoz nem volt kedved.
Gyakran látogat meg.	Hetente legalább háromszor meglátogat.

ÖSSZEFOGLALÁS

Az EMK első alkotóeleme a megfigyelés és a véleménynyilvánítás szétválasztása. Ha ugyanis összekeverjük e kettőt, akkor beszélgetőpartnerünk hajlamos a szavainkból kritikát kihallani és ellenállni annak, amit mondunk. Az EMK dinamikus nyelv, ami ellenzi a merev általánosításokat. Helyettük a konkrét időponthoz és helyzethez kapcsolt megfigyeléseket javasolja, pl. „Kiss Béla rossz focista" kijelentés helyett: „Kiss Béla az utóbbi 20 meccsen egyetlen gólt sem lőtt."

Az EMK a gyakorlatban

Az EMK egyik tanulója önkéntes munkát végzett az élelmiszersegélyeket elosztó központban. Egy alkalommal megdöbbenve hallotta az egyik, épp újságot olvasó munkatársától a következő mondatot: „Újra meg kéne bélyegezni a fattyúkat ebben az országban!"

Az EMK-t tanuló asszony megszokott reakciója az ilyen kijelentésre korábban az lett volna, hogy egy szót sem szól, mélyen elítéli magában a másikat, majd később, a helyszíntől távol, önmagában dolgozza fel az érzéseit. Ezúttal azonban eszébe jutott az a lehetőség, hogy a megdöbbentő szavak mögött meghúzódó *érzésekre* és *szükségletekre* figyeljen.

Asszony: *(Először ellenőrzi, hogy jól tippelte-e meg, mit figyelt meg a munkatársa.)* –Talán állapotos tinédzserekről olvasol az újságban?
Munkatárs: – Igen. Hihetetlen, hányan vannak!
Asszony: *(Most a munkatárs érzésére figyel, s arra, hogy vajon milyen kielégítetlen szükségletéből eredhet az érzése.)*
– Azért háborodtál fel, mert azt szeretnéd, ha a gyerekek stabil családban nőnének fel?
Munkatárs: – Hát persze! Az apám megölt volna, ha ilyesmit teszek!
Asszony: – Szóval az jutott eszedbe, hogy milyen volt a teherbe esett lányok helyzete a te idődben?
Munkatárs: – Naná! Mi tudtuk, mi vár ránk, ha teherbe esünk! Állandóan rettegtünk ennek a lehetőségétől, nem úgy, mint a mai lányok!
Asszony: – Dühít, hogy a manapság teherbe eső lányok nem félnek a büntetéstől?
Munkatárs: – Hát a félelem és a büntetés legalább hatott. Azt írják itt, hogy vannak olyan lányok, akik több férfival is lefekszenek, csakhogy teherbe essenek! Döbbenetes! Ők csak szülnek, mi meg, a társadalom többi tagja, fizessünk érte!

Ebben az állításban az asszony két különböző érzést is megfogalmazódni hallott: megdöbbenést amiatt, hogy egyes lányok szándékosan teherbe esnek, és bosszúságot, hogy az így megszületett gyerekekért a számlát végül az adófizetőknek kell állniuk. Gondolkozott, hogy melyik érzésre irányítsa az empátiáját.

Asszony: – Megdöbbent, hogy manapság úgy esnek teherbe emberek, hogy nem törődnek a jó hírükkel, a következményekkel és a pénzügyi helyzetükkel... mindazzal, amivel ti annak idején nagyon is számoltatok?

Munkatárs: *(Mivel érzi, hogy megdöbbenése megértésre talált, ezért továbblép másik érzelmére, a bosszúságra. Gyakran tapasztalható, hogy ha a beszélőben az érzések keveréke dúl, akkor azokhoz az érzésekhez kanyarodik vissza, amelyek még nem kaptak empatikus figyelmet. Az érzések összetett mixtúrája esetén a hallgatónak nem kell azonnal és egyszerre reflektálnia valamennyi érzésre. Az együttérzés áramlása akkor is folytatódik, ha az egyes érzések, egymást követően, újra és újra fölbukkannak.)* – Úgy van. És mit tippelsz, a végén ki fizeti meg mindennek az árát?
Asszony: – Úgy látom felbőszít a dolog, mert azt tartanád helyénvalónak, ha az adóként befizetett pénzedet másra költenék, igaz?
Munkatárs: – Naná! Meséltem, hogy a fiam és a felesége szeretnének egy második gyereket, de anyagilag nem engedhetik meg maguknak, holott mindketten két munkahelyen is dolgoznak?
Asszony: – Gondolom bánatos vagy emiatt. Biztosan nagyon szeretnél egy második unokát...
Munkatárs: – Így igaz, de nemcsak magam miatt örülnék neki.
Asszony: – Nyilván a fiadnak is jó lenne, ha akkora családja lehetne, amekkorát tervezett magának... *(Bár az asszony csak részben találta el, mégsem szakította meg az empátia folyamát, lehetővé téve munkatársának, hogy folytassa gondolatmenetét, és egy másik fájdalmát is szóvá tehesse.)*
Munkatárs: – Igen. Az se jó, ha egy gyerek egykeként nő fel.
Asszony: – Értem. Szóval azt szeretnéd, ha Katinak egy kisöccse születne?
Munkatárs: – Hát az bizony nagyszerű lenne...

Ennél a pontnál az asszony megkönnyebbülést érzett a munkatársával kapcsolatban. Pillanatnyi csend támadt. Az asszony meglepve konstatálta, hogy bár továbbra is jelét akarja adni véleményének, azt már nem érezte annyira sürgetőnek és feszítőnek, mert már nem látott kiáltó kontrasztot kettejük álláspontja között. Megértette a munkatársa megjegyzése mögött megbúvó érzelmeket és szükségleteket, és ezért már nem érezte azt, hogy kettejüket „egy világ” választja el egymástól.

Asszony: – Tudod, amikor azt mondtad, hogy újból meg kéne bélyegezni a fattyúkat (M), először igazán megijedtem (É), mert nagyon fontos nekem, hogy a segítségre szorulók támogatását valamennyien, akik itt dolgozunk, egyformán jelentős ügynek érezzük (Sz). Az ételért idejárók egy része is lányanya (M), és biztos akarok lenni abban, hogy ők itt szívesen látott emberek (Sz). Elmondanád, mit érzel, amikor azt látod, hogy Dóra, vagy Zsuzsa és a fiúbarátja betér hozzánk? (K)

Az asszony az EMK elveinek megfelelően fejezte ki magát, vagyis a modellnek mind a négy elemét – a megfigyelést (M), az érzést (É), az igényt – vagy más szóval: szükségletet – (Sz) és a kérést (K) – alkalmazta.

A párbeszéd tovább folytatódott, amíg az asszony meg nem bizonyosodott annak a szükségletének a teljesüléséről, hogy munkatársa a lányanyákat is kedvesen fogadja és segíti. Ami azonban ennél is fontosabb volt: az asszony gazdagabb lett azzal a tapasztalattal, hogy már úgy képes kifejezni az egyet nem értését, hogy az az őszinteségre és a kölcsönös tiszteletre irányuló igényét is kielégítette.

A munkatársa is elégedetten távozott, hiszen a tinédzserek teherbeesésével kapcsolatos aggodalmai maradéktalanul meghallgatásra találtak. Mindkét beszélgetőpartner azt érezhette, hogy a másik megértette őt, és erősítette kapcsolatukat, hogy ellenségeskedés nélkül oszthatták meg egymással az azonos és az egymástól eltérő nézeteiket. Az EMK nélkül a kapcsolatuk a történtek után könnyen lehet, hogy romlani kezdett volna, aminek a mindkettejük által fontosnak tartott, közös munkájuk – a rászorulók segítése és gondozása – kárát láthatta volna.

AZ ÉRZELMEK AZONOSÍTÁSA ÉS KIFEJEZÉSE

NEGYEDIK FEJEZET

A maszk

Mindig ott a maszk,
fehérlik kecses kezében,
mindig egy maszk fedi az arcát.

Valójában a csukló
tartotta könnyedén.
Tette a dolgát:
de néha mintha
észrevétlen
az ujjhegyek
megremegtek volna.
Áll-e még a maszk?

Egy életen át furdalt a kíváncsiság,
de kérdezni sosem mertem.
Ám aztán egyszer –
minden bátorságomat összeszedve –
a maszk mögé pillantottam.
De lám, ott semmit sem találtam,
a maszk mögött nem volt ott az arc!

Egy kéz volt
ő csupán,
mely kecsesen
tartotta a maszkját.

Ismeretlen szerző



Az EMK első alkotóeleme az ítélkezés nélküli megfigyelés; a második pedig az érzéseink kifejezése. Rollo May pszichoanalitikus véleménye szerint „az érett ember annyi árnyalatot képes megkülönböztetni az érzései között – erőset és szenvedélyeset, vagy finomat és érzékenyt –, ahány zenei részlet alkot egy szimfóniát." May szerint azonban sokan csak olyan kevés érzelemfajtát ismernek, mint „ahány hangjegy képezi az ébresztő kürtjelét"...

SÚLYOS ÁRA VAN A KI NEM MUTATOTT ÉRZÉSEKNEK

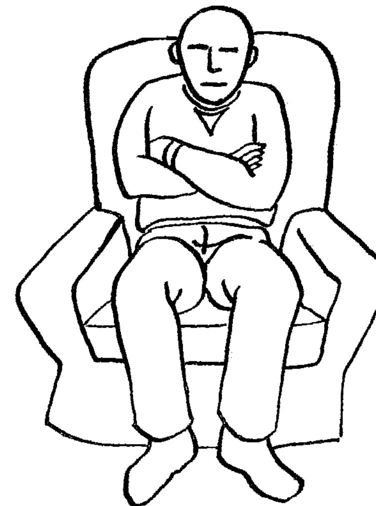
Többnyire nagyobb a szókincsünk az emberek különféle elnevezésére, mint érzelmi állapotunk pontos leírására. Diákként 21 évet húztam le az amerikai iskolarendszerben, ám egyetlen tanárra sem emlékszem, aki azt kérdezte volna tőlem, hogy mit *érzek*. Az érzések egyszerűen nem számítottak a fontos dolgok közé. Értéknek a „helyes gondolkodásmód" számított, s hogy mi a „helyes", azt persze a rangot és tekintélyt birtoklók definiálták. Alapvetően arra treníroztak bennünket, hogy elfogadjuk mások irányítását, s nem arra, hogy kapcsolatba kerüljünk önmagunkkal. Azt tanultuk meg, hogy folytonosan a fejünkben éljünk, azt találgatva: „vajon mások szerint most mit helyénvaló mondanom és tennem?"

Hogy miként kezdődhet meg az érzéseinktől való eltávolodás, azt jól példázza saját, 9 éves kori esetem. Egyik nap tanítás után elbújtam az osztályteremben, mert az iskola előtt néhány fiú várt, hogy alaposan elagyabugyáljon. Egy tanárnő észrevett, és felszólított, hogy távozzak. Amikor elmagyaráztam neki, hogy félek kimenni az épületből, így szólt: „a nagy fiúk nem félnek." Néhány évvel később a sport terén kaptam hasonló jellegű tanítást. Az edzők azokat a játékosokat dicsérték meg, akik hajlandóak voltak „mindent beleadni", és akkor is tovább játszottak, amikor már elviselhetetlen testi fájdalmat éreztek. Ezt a leckét oly remekül megtanultam, hogy később egy teljes hónapon át játszottam baseballt kezeletlen, törött csuklóval...

Az egyik EMK-s foglalkozáson egy kollégiumi diák a szobatársáról beszélt, aki annyira hangosan hallgatja a magnóját, hogy nem tud tőle aludni. Amikor megkértem, mondja el, mit érez ilyenkor, így felelt: „Úgy érzem, hogy nem helyénvaló késő este ilyen hangosan zenét hallgatni." Rámutattam, hogy amikor az „érzem" szó után a „hogy" szót használja, akkor a véleményét fogalmazza meg és nem az érzéseit. Megkértem, próbálja meg újra. „Úgy érzem, ha valaki ilyent tesz, az személyiségzavarra utal." Elmagyaráztam, hogy ez még mindig *vélemény* volt, nem pedig *érzés*. Elgondolkodott, majd idegesen kijelentette: „Semmilyen érzésem sincs az üggyel kapcsolatban!"

Ennek a diáknak nyilvánvalóan erős érzései voltak, ám nem hogy megfogalmazni, de még csak fölismerni sem tudta őket! Gyakori jelenség az érzelmek azonosításának és kifejezésének ilyen nehezítettsége. Tapasztalatom szerint különösen jellemző az ügyvédekre, a mérnökökre, a rendőrtisztekre, a nagy vállalatok vezetőire és a hivatásos katonákra; tehát az olyan emberekre, akiknek a munkaköre, illetve a szabályzata nem bátorítja őket érzelmeik kimutatására. A családok nagyon megszenvedik, ha tagjaik nem képesek érzelmeik kifejezésére! Reba McIntire country- és westernénekesnő a következő címmel írt dalt apja halálára: *A legcsodálatosabb férfi, akit nem ismertem...* Énekével kétségtelenül sokan azonosultak, akik hozzá hasonlóan soha nem tudtak olyan érzelmi kapcsolatot kialakítani apjukkal, amilyent szerettek volna.

Gyakran hallok ilyesféléket: „Nem szeretném, ha félreértenéd – hiszen a férjem csodálatos ember –, de sose tudom, hogy mit érez." Egy ilyen elégedetlen feleség egyszer magával hozta a foglalkozásunkra a férjét, és ott a következőt mondta neki: „Úgy érzem magam, mintha egy fallal élnék együtt." A férj reakciója tökéletesen alátámasztotta az elhangzott állítást: néma és mozdulatlan maradt... A feleség elkeseredve fordult felém: „Látod! Mindig ez történik! Csak ül, és egy szót sem szól! Olyan, mintha egy fallal élnék!"



„Azt hallom ki a szavaidból, hogy magányosnak érzed magad, és több érzelmi kapcsolatra vágysz a férjeddel" – válaszoltam. Egyetértett a megállapításommal. Ezt követően megpróbáltam rányitni a szemét, hogy az „úgy érzem magam, mintha egy fallal élnék együtt" jellegű mondatok valószínűleg nem fogják férje figyelmét az ő érzelmeire és kívánságaira terelni. Sokkal inkább kritikának veszi azokat, mintsem arra irányuló biztatásnak, hogy kapcsolódjon az érzelmeihez. Az ilyen kijelentések ráadásul sokszor önbeteljesítő jóslatokként is működnek. Egy férj, aki például azt a kritikát hallja, hogy falként viselkedik, megbántódva visszahúzódik, nem válaszol – akár egy fal –, s így megerősíti felesége róla alkotott véleményét.

Az érzelmeinkkel kapcsolatos szókincsünk bővítése nemcsak bensőséges kapcsolatainkban előnyös, hanem a szakmai világban is. Egy nagy svájci vállalat fölkért egyszer, hogy konzultáljak a műszaki részlegük dolgozóival, mert meghökkenve vették észre, hogy a többi osztály munkatársai kerülik őket. Amikor megkérdeztem a többi osztály néhány dolgozóját, hogy mi ennek az oka, azt válaszolták, hogy: „Utálunk velük tárgyalni! Olyan érzés, mintha gépekkel beszélgetnénk." A probléma enyhült, miután arra bátorítottam a műszakiakat, hogy a munkatársaikkal való érintkezések során jobban mutassák ki emberi vonásaikat.

Más alkalommal egy kórház adminisztratív dolgozóinak segítettem, akik szorongva készültek egy tárgyalásra az orvosokkal. A támogatásukat akarták megszerezni tervükhöz, amit azok nemrég már 17:1 arányban leszavaztak. Az adminisztrátorok izgatottan várták, hogy bemutassam, miként tudnák alkalmazni az EMK-t az adott szituációban.

Az egyik adminisztrátor szerepébe helyezkedve így nyitottam: „Félek felhozni a következő témát." Azért választottam ezt a bevezető mondatot, mert éreztem, mennyire félnek az adminisztrátorok ismét előhozakodni a gondjukkal. Mielőtt folytathattam volna, az egyikük leállított: „Ez képtelenség! Sose vallhatjuk be az orvosoknak, hogy félünk!"

Arra a kérdésemre, hogy miért tűnik oly lehetetlennek a félelem bevallása, azonnal jött a válasz: „Ha bevallanánk a félelmünket, biztos, hogy ízekre szednének minket!" A válasz nem lepett meg. Gyakran hallottam emberektől, hogy el sem tudják képzelni, hogy a munkahelyükön hangot adjanak érzéseiknek. Örömmel vettem, amikor az egyik adminisztrátor mégis vállalta, hogy a rettegve várt tárgyaláson megkockáztatja jelezni a sebezhetőségét. Szakítva a megszokott, szigorúan logikus, racionális és érzelemmentes stílusával, érzéseit és érveit is elmondva kérte az orvosokat, hogy változtassák meg korábbi döntésüket. Azt tapasztalta, hogy a reakciójuk ugyancsak másmilyen volt, mint amitől féltek. Örömmel látta, hogy az „ízekre szedés" helyett 17:1 arányban *támogatták* a tervezetet! Ez a drámai fordulat meggyőzte az adminisztrátorokat arról, hogy valóban hatalmas erőt jelent, ha valaki a munkahelyén is ki meri mutatni a sebezhetőségét.

Sebezhetőségünk jelzése segíthet a konfliktusok megoldásában.

Végül hadd meséljem el személyes élményemet, ami megmutatta, hogy milyen hatása is lehet érzelmeink elkendőzésének. EMK-t tanítottam egy csapat belvárosi gyereknek. Ahogy beléptem a terembe, a gyerekek, akik vidáman és élénken beszélgettek, hirtelen elnémultak. „Jó reggelt!" – üdvözöltem őket. Néma csönd. Nagyon kényelmetlenül éreztem magam, de féltem elárulni ezt. Ehelyett a legszakmaibb stílusomban kezdtem el a mondókámat: „Ezen az órán olyan kommunikációs móddal foglalkozunk, amelynek az alkalmazását reményeim szerint igen hasznosnak fogjátok majd találni, otthoni és baráti kapcsolataitokban egyaránt."

Folytattam a módszer ismertetését, ám a jelek szerint egyikük sem figyelt rám. Az egyik lány némi kotorászás után előhalászott a táskájából egy reszelőt, és buzgón csinosítani kezdte a körmeit. Az ablak mellett ülő tanulók figyelmét az utcai forgalom kötötte le. Egyre kényelmetlenebbül éreztem magam, de továbbra sem szóltam erről egy szót sem. Egyszer csak az egyik tanuló, aki nálam bátrabbnak bizonyult, megszólalt: „Maga utál feketék között lenni, igaz?" Megdöbbentem, és azonnal megértettem, hogy az elrejteni próbált feszélyezettségérzésemmel én magam járultam hozzá a fiú gondolatához.

„Feszültnek érzem magam" – vallottam be –, „de nem azért, mert ti feketék vagytok. A kellemetlen érzésem azzal kapcsolatos, hogy nem ismerek itt senkit, és elfogadást szerettem volna kapni." Sebezhetőségem kimutatása nagy hatással volt a gyerekekre. Elkezdtek felőlem érdeklődni, megnyíltak, beszéltek magukról, és az EMK-ra is kíváncsiak lettek.

ÉRZÉSEK SZEMBEN A NEM ÉRZÉSEKKEL

Az angol nyelvben (is) zavart okoz, hogy sokszor az *érzés* szó használata ellenére valójában mégsem érzésről beszélünk. Például az „úgy érzem, hogy rossz üzletet kötöttem" mondatban az „érzem" szó helyett pontosabb lett volna a „gondolom" szó használata. Ha az *érzem* szót a következő szavak valamelyike követi, akkor általában nem az érzések világos megfogalmazásával állunk szemben:

Tégy különbséget az érzések és a gondolatok között!

a) *hogy, mint, mintha*
„Úgy érzem, *hogy* ennél jobban kéne ezt tudnod."
„Úgy érzem magam, *mintha* egy fallal élnék együtt."

b)*én, te, ő, ők, ez, az* névmások
„Úgy érzem, *énnekem* állandóan készenlétben kell állnom."
„Úgy érzem, *ez* teljesen hasztalan."



c) emberekre utaló *elnevezések*, illetve *főnevek*
„Úgy érzem, *Anna* meglehetősen nagyképű."
„Úgy érzem, hogy a *főnököm* nagyon manipulatív ember."

Érzelmeink kifejezéséhez nem kell feltétlenül használni az *érzem* szót. Mondhatjuk ugyan, hogy „mérgesnek *érzem* magam," de egyszerűen azt is, hogy: „mérges vagyok."

Az EMK-ban különbséget teszünk a tényleges érzéseinket kifejező szavak és azon szavak között, amelyek azt mondják el, hogy *mit gondolunk magunkról.*

Különbséget teszünk aközött, AMIT ÉRZÜNK, illetve AMIT GONDOLUNK magunkról.

A) Annak közlése, amit *gondolunk* magunkról:
„*Gyenge* gitárosnak érzem magam."

Ebben a kijelentésben gitárosi képességeimet értékelem, ahelyett, hogy tisztán kifejezném az érzéseimet.

B) A tényleges *érzések* kifejezése:
„*Csalódottnak* érzem magam a gitárjátékommal kapcsolatban."

„*Türelmetlennek* érzem magamat a gitárjátékommal kapcsolatban."

„*Frusztráltnak* érzem magam a gitárjátékommal kapcsolatban."

Különbséget teszünk aközött, amit ÉRZÜNK, illetve aközött, amit arról GONDOLUNK, hogy mások miként reagálnak ránk vagy miként viselkednek velünk.

A „*gyenge* gitáros" értékelésem mögött meghúzódó tényleges érzés tehát a csalódottság, a türelmetlenség, a frusztráltság vagy esetleg valamilyen egyéb érzés lehet.

Hasonlóan hasznos, ha különbséget teszünk a körülöttünk lévők tetteire vonatkozó véleményünk, illetve a tényleges érzéseink kifejezése között. Ezt követően olyan példamondatok szerepelnek, amelyek látszólag érzéseket fogalmaznak meg, holott azok valójában sokkal inkább azt tükrözik, hogy *miként vélekedünk mások viselkedéséről.*

A) „Úgy érzem, hogy jelentéktelen embernek tartanak a munkatársaim."

A *jelentéktelen* szó azt írja le, hogy véleményem szerint miként értékelnek a munkatársaim, s nem a tényleges érzésemet. Az utóbbit pl. a következő szavakkal lehetne megfogalmazni: „*szomorú vagyok*" vagy „*elkeserít, hogy...*"

B) „Úgy érzem, félreértenek."

Itt a *félreértenek* szóval a másik ember megértésének a szintjét értékelem, s nem az aktuális érzésemet közlöm. Ebben a helyzetben az *aggaszt* vagy a *bosszant* szóval jelezném valóban az érzésemet.

C) „*Mellőzöttnek* érzem magam."

Ez megint mások tetteinek az értelmezése, és nem az érzésünket világosan és egyértelműen kifejező mondat. Bizonyára előfordult már veled is, hogy úgy érezted, mellőznek, nem foglalkoznak veled, ám ennek hatására mégis *megkönnyebbülést* éreztél, mert történetesen éppen egyedül óhajtottál lenni. Nyilván akadt olyan eset is, amikor *megbántva* érezted magad, mert úgy láttad, hogy kutyába se vesznek, kirekesztenek maguk közül, holott te annak épp az ellenkezőjére vágytál.

A „mellőzött" szó és társai azt fejezik ki, hogy miként *értelmezzük mások tetteit vagy szavait,* és nem azt, hogy mit *érzünk.* Most az ilyen jellegű, valójában értelmezést tükröző szavakra, illetve kifejezésekre sorolok fel példákat.

alábecsült	elnyomott	meggyötört
becsapott	észre nem vett	nem értékelt
beskatulyázott	félbeszakított	nem kívánt
beválasztott	félreértett	nyomás alatt tartott
bizalmat nem kapó	kihasznált	pártfogolt
biztosra vett	korlátozott	provokált
cserbenhagyott	manipulált	sarokba szorított
elárult	meg nem hallgatott	túlhajtott
elhagyott	megfélemlített	visszautasított
elhanyagolt	megijesztett	
elhasznált	megtámadott	

GYARAPÍTSUK AZ ÉRZÉSEINKET LEÍRÓ SZÓKINCSÜNKET!

Érzéseink kifejezésére érdemes az általános, semmitmondó vagy homályos tartalmú kifejezések helyett inkább olyan szavakat használni, amelyek pontosan nevén nevezik a bennünk kialakult érzéseket. Ha pl. azt mondjuk, hogy „ezzel kapcsolatban jó érzés él bennem", akkor a *jó* szó valójában jelenthet pl. *boldogságot, lelkes izgalmat* vagy *feldobottságot*. A *jó* és a *rossz* szavak használata megakadályozza beszélgetőpartnerünk számára, hogy könnyen kapcsolódjon tényleges, aktuális érzésünkhöz.

A következő listát azért állítottam össze, hogy segítsek érzéseid pontosabb megfogalmazásában, és jelezzem, milyen sokféle érzelmi állapot is létezik.

Milyen melléknevekkel fejezhetjük ki érzéseinket, ha nem kapjuk meg azt, amire vágyunk?

aggódó
álmos
apatikus
bágyadt
bánatos
bánattól sújtott
bánkódó
barátságtalan
bátortalan
begyulladt
beijedt
beleunt
bénult
bizalmatlan
bizonytalan
bódult
boldogtalan
borúlátó
borús
bosszankodó
bosszús
bősz
búbánatos
bús
búskomor
búval bélelt
bűntudatot érző
csalódott
csüggedt
csüggeteg
dermedt
döbbent
dühöngő
dühös
egyhangú
egykedvű
elbátortalanodott
elborzadt
elcsigázott
elcsüggedt
elégedetlen
élettelen
elhagyatott
elhagyott
elhidegült
elidegenedett
elkedvetlenedett
elképedt
elképesztett
elkeseredett
ellenséges
elmélázó
elmélyült
eltompult
érdektelen
erőtlen
érzékeny
érzéketlen
fakó
fáradt
fásult
féktelen
felajzott
felbosszantott
felbőszült
feldúlt
félelemmel teli
félénk
felhúzott

felindult
felingerelt
felizgatott
felkavart
felpaprikázott
féltékeny
feltüzelt
fénytelen
feszélyezett
feszengő
feszült
forrongó
fölkavart
frusztrált
gondterhelt
gyámoltalan
gyanakvó
gyászos
gyászos hangulatú
gyenge
gyötrődő
háborgó
habozó
hallgatag
haragos
határozatlan
heves
hideg
hidegvérét vesztett
húzódozó
hüledező
hűvös
ideges
ijedt
indulatos
ingadozó
ingatag
ingerlékeny
ingerült
irigy
irritált
irtózó
izgatott
kábult
kedveszegett
kedvét vesztett
kedvetlen
kelletlen
keserű
kételkedő
kétségbeesett
kiábrándult
kiégett
kifáradt
kimerült
kínlódó
kizökkent
komor
közömbös
közönyös
lagymatag
lankadt
lebénult
ledermedt
lehangolt
lehengerelt
lelkevesztett
lendületét vesztett
letargikus
letört
levert
lusta
magába roskadt
magányos
magára hagyott
megbántott
megbotránkozott
megcsömörlött
megdöbbent
meggyötört
meghökkent
megijedt
megkeseredett
megkínzott
meglepett
megrázott
megrémült
megrendült
megrettent
megriadt
megrökönyödött
megsértett
megszégyenített
megtört
megvetést érző
megzavart
mélabús
melankolikus
méregbe gurult
mérges
mogorva
morcos
morózus
nehéz
nyomorult
nyomorúságos
nyomott hangulatú
nyugtalan
őrjöngő
összetört szívű
összezavarodott
összezavart
pánikba esett
passzív
pesszimista
reménytelen
reménytelenül vágyódó
reményvesztett
rémült

riadt
rideg
rosszkedvű
sajnálkozó
savanyú
sebzett
sértett
siralmas
sivár
sodrából kihozott
sokkolt
sóvárgó
súlyos
szégyenkező
szégyenlős
szenvedő
szenvtelen
szkeptikus
szomorkásan sóvárgó
szomorkodó
szomorú
szorongó
támasz nélküli
tanácstalan
tartózkodó
tehetetlen
tépelődő
tespedt
tétovázó
tomboló
tompa
töprengő
türelmetlen
tüzes
unatkozó
undorodó
unott
utálkozó
üres
vágyakozó
vigasztalan
visszafogott
visszautasított
visszavonuló
vonakodó
zaklatott
zárkózott
zavarodott
zavaros
zavart
zsémbes
zsibbadt

Milyen érzésünk lehet, ha megkapjuk azt, amire vágyunk?

álmélkodó
ámuló
bámuló
barátságos
bátor
békés
beteljesedett
bizakodó
bízó
biztonságban levő
biztos
bódult
boldog
boldogságban úszó
buzgó
büszke
csodálatos
csodálkozó
csöndes
derűlátó
derült
derűs
diadalittas
éber
eksztatikus
elámult
elbájolt
elbűvölt
elégedett
elengedett
élénk
életteli
életvidám
eleven
elkápráztatott
elképedt
ellágyult
ellazult
elmélyedt
elmélyült
elmerült
elragadtatott
eltökélt
elvarázsolt
elváró
emelkedett
energikus
érdeklődő
erős
érzékeny
felbátorodott

felcsigázott
feldobott
felfrissült
felhangolt
felizgult
felpaprikázott
felpezsdült
felpörgött
felszabadult
felvidult
felvillanyozott
finom
fogékony
forrongó
fölengedett
fölébredt
fölélénkült
fölfrissült
fölpezsdült
friss
gondtalan
gyengéd
gyönyörködő
hálás
higgadt
huncut
ihletett
inspirált
intenzív
izgatott
izzó
jó humorú
jókedvű
kalandszomjas
kedélyes
kedves
kellemes
kellemesen izgatott
készséges
kiegyensúlyozott
kielégített
kielégült
kipihent
kíváncsi
könnyed
lágy
lángoló
lázas izgalomban lévő
lebegő
lecsendesült
lelkes
lendületes
lenyugodott
lenyűgözött
letisztult
magabiztos
magához tért
magával ragadott
mámoros
megbabonázott
megbékélt
megbűvölt
megérintett
meghatott
meghökkent
megigézett
megindult
megittasult
megjutalmazott
megkönnyebbült
meglepett
meglepődött
megnyugodott
megrészegült
melegszívű
méltányoló
mély
merész
nagyszerű
nyitott
nyugodt
odaadó
optimista
ömlengő
önelégült
örömmámorban úszó
örömteli
örvendező
ösztönzött
összeszedett
pompás
ragyogó
rajongó
remek
reménykedő
reményteli
segítőkész
simogató
sugárzó
szabad
szelíd
szenvedélyes
szeretetteljes
szerető
szétáradó
szívet borzongató
szívét kitáró
szívet megremegtető
szívvel-lélekkel résztvevő
teljes
túláradó
túlcsorduló
tündöklő
türelmes
tüzes
új erőre kapott
ujjongó
üdvözült
várakozó
végtelenül boldog
vidám
víg

ÖSSZEFOGLALÁS

Önmagunk kifejezésének második alkotóeleme az érzésünk. Ha olyan szókincset fejlesztünk ki, amivel már pontosan és egyértelműen tudjuk megnevezni aktuális érzésünket, könnyebben tudunk egymással kapcsolatba lépni. Segítheti a konfliktusok megoldódását, ha érzéseink kimutatásával hajlandóak vagyunk jelezni sebezhetőségünket. Az EMK különbséget tesz a tényleges érzéseket, illetve a gondolatokat, értékítéleteket és értelmezéseket tükröző szavak között.

ÖTÖDIK FEJEZET

FELELŐSSÉGET VÁLLALNI AZ ÉRZÉSEINKÉRT

„Az embereket nem a dolgok zavarják, hanem a róluk alkotott nézeteik."
Epiktétusz

NÉGYFÉLE REAGÁLÁSI LEHETŐSÉG NEGATÍV JELLEGŰ KÖZLÉSRE

Mások tettei hozzájárulhatnak ilyen-olyan érzésünk létrejöttéhez, de nem azok okozzák azt.

Az EMK harmadik alkotóeleme érzésünk gyökerének a beismerése. Az EMK segít tudatosítani, hogy a másik ember tettei és szavai *kiválthatnak* bennünk ilyen-olyan érzést, de azok soha nem *okai* annak. Belátjuk, hogy jelentkező érzéseink attól függenek, hogy milyen, *általunk megválasztott* hozzáállással fogadjuk a másik szavait és tetteit, valamint attól, hogy az adott pillanatban milyen igények és elvárások élnek bennünk. Az EMK harmadik komponense rászoktat, hogy felelősséget vállaljunk azért, amit érzéseink keletkezéséért teszünk.

***Négyféle reagálási lehetőség negatív jellegű** közlésre:*

1. Önmagunkat hibáztatjuk.

Ha valaki negatív tartalmú üzenetet kommunikál felénk, akár verbális, akár nem verbális módon, annak fogadására négyféle lehetőség közül választhatunk. Az egyik, hogy magunkra vesszük, mert jogos kritikának tekintjük azt. Például valaki mérgesen ezt mondja: „Te vagy a legönzőbb ember, akivel valaha is találkoztam!" Ha ezt magunkra vesszük, akkor pl. így reagálunk: „Hát igen, jobban kellett volna figyelnem rád." Tehát elfogadjuk a másik véleményét, és magunkat hibáztatjuk. Ezért a döntésért drágán megfizetünk önbecsülésünk terén, mert ez a bűntudat, a szégyen és a levertség érzése felé terel minket.

2. Másokat hibáztatunk.

A másik lehetőség beszélgetőpartnerünk hibáztatása. Ez esetben

a „Te vagy a legönzőbb ember, akivel valaha is találkoztam!" mondatra pl. így tiltakozhatunk: „Nincs okod ezt mondani! Én mindig tekintettel vagyok az igényeidre! Valójában te vagy önző, és nem én!" Ha így fogadunk közléseket, és a másikat hibáztatjuk, akkor valószínűleg haragot érzünk.

3. Érzékeljük saját érzéseinket és igényeinket.

A harmadikféle reagálási mód a negatív tartalmú üzenetre, hogy a tudatosság fényét saját érzéseinkre és szükségleteinkre irányítjuk. Például: „Amikor azt hallom, hogy a legönzőbb embernek tartasz, akivel valaha is találkoztál, akkor az fáj nekem. Szeretnék ugyanis elismerést kapni az erőfeszítésemért, hogy igyekszem figyelembe venni a te igényeidet is." Ha a figyelmet ilyen módon saját érzéseinkre és szükségleteinkre irányítjuk, akkor rájövünk, hogy fájdalmunk valójában az erőfeszítésünk elismerése iránti igénnyel kapcsolatos.

4. Érzékeljük mások érzéseit és igényeit.

Végül a negatív tartalmú üzenetre való reagálás negyedik módja az, ha a tudatosság fényét beszélgetőpartnerünk érzéseire és szükségleteire irányítjuk, ahogy azokat éppen kifejezte. Megkérdezhetjük például, hogy: „Azért érzed magad megbántottnak, mert azt szeretnéd, ha több figyelmet kapnának a te igényeid?"

Ha elismerjük igényeinket, vágyainkat, elvárásainkat, értékeinket és gondolatainkat, azzal felelősséget vállalunk, és nem a másikat hibáztatjuk. Figyeld meg a különbséget a csalódottság kétféle kifejezése között:

1. példa:

A: „Csalódást okoztál nekem, hogy tegnap este nem jöttél át."

B: „Csalódottnak éreztem magam tegnap este, hogy nem jöttél át, mert szerettem volna megbeszélni veled néhány, számomra zavaró dolgot."

„A" esetben a beszélő teljes mértékben a másikra hárítja a felelősséget csalódottságáért, amiért az azt tette, amit tett.

„B" esetben viszont már azzal magyarázza csalódottságát, hogy a saját vágya nem teljesült.

2. példa:

A: „Nagyon fölbosszantott, hogy fölbontották a szerződést."

B: „Nagy bosszúságot éreztem, amikor fölbontották a szerződést, mert azt gondoltam magamban, hogy ez szörnyen felelőtlen lépés."

Negatív üzenetet hallva: négy választási lehetőség

(1) Önmagunkat hibáztatjuk.

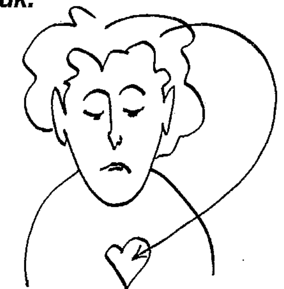


(2) Másokat hibáztatunk.





(3) Saját érzéseinket és igényeinket érzékeljük.



(4) Mások érzéseit és igényeit érzékeljük.

„A" esetben a beszélő teljes mértékben a másik fél viselkedése következményének tulajdonítja bosszúságát, míg a „B" esetben felelősséget vállal saját érzéséért azzal, hogy megnevezi a mögötte meghúzódó gondolatát. Fölismeri, hogy a másikat hibáztató gondolkodásmódja okozta a bosszúságérzetét. Az EMK-ban azonban még egy lépés megtételére ösztönözzük az illetőt: azonosítsa azt, amit akar! Tehát tudatosítsa, hogy mely szükséglete, vágya, elvárása vagy reménye nem teljesült. Amint azt látni fogjuk, minél jobban össze tudjuk kapcsolni az érzéseinket a szükségleteinkkel, annál

könnyebb a másiknak együttérzéssel fordulnia felénk. A „B” személy pl. a következő szavakkal jelezhette volna az érzései és a szükséglete közti kapcsolatot:

„Amikor fölbontották a szerződést, akkor nagyon bosszús lettem, mert azt reméltem, hogy vissza tudjuk venni a tavaly elbocsátott dolgozókat.”

Tégy különbséget a szívből jövő adás és a bűntudattól vezérelt cselekedet között!

A bűntudatkeltéssel történő ráhatás alapsémája, hogy az illető az érzéseiért a másikra hárítja a felelősséget. Amikor pl. a szülők azt mondják, hogy: „Fáj a mamának és a papának, hogy rossz jegyeket kapsz az iskolában”, akkor azt sugallják, hogy boldogságuknak vagy boldogtalanságuknak a gyerekük cselekedete az oka. Első ránézésre könnyen összetéveszthető a mások érzéseiért felvállalt felelősség a másokkal való igazi törődéssel. Úgy tűnik, mintha a gyerek törődne a szüleivel, és rosszul érzi magát, mert ők szenvednek. Ha azonban a gyerekek, akik magukra vállalják ezt a felelősséget, és a szülői igénynek megfelelően megváltoztatják a viselkedésüket, akkor azt nem szívből teszik, hanem a bűntudat elkerülése végett.

Segít, ha tudatosítjuk magunkban azokat a gyakori szófordulatokat, amelyekkel igyekszünk elfedni a érzéseinkért vállalandó felelősséget:

1., Személytelen névmások – pl. „ez” vagy „az” használata. Például: „Nagyon dühít (az), amikor helyesírási hibák fordulnak elő a hivatalos tájékoztatóinkban!” „Ez nagyon zavar!”

2., Olyan kijelentések, amelyek csak a mások cselekedeteit említik. Például: „Nagyon bánt, ha nem telefonálsz a születésnapomon.” „A mama szomorú, amikor nem eszed meg az ételedet.”

3., Az „én .... érzem magam, mert....” mondatfűzés, amiben aztán egy név vagy egy másik személyre utaló személyes névmás következik. Például: „(Én) megbántva érzem magam, mert (te) azt mondtad, hogy nem szeretsz.” „(Én) dühös vagyok, mert az igazgató nem tartotta be a szavát.”

Kapcsold össze az érzésedet az igényeddel! Tehát: „(Én) ... érzem magam, mert (én)...”

Az említett esetek mindegyikében úgy erősíthetjük felelősségünk tudatát, hogyha inkább az „ (én) ... érzem magam, mert (én)...” mondatfűzési képletet használjuk. Például:

1., „Nagyon dühít, amikor helyesírási hibák fordulnak elő a hivatalos tájékoztatóinkban, *mert* azt szeretném, ha a cégünket profinak tartanák.”
2., „A mama szomorú, ha nem eszed meg az ételedet, *mert* azt akarom, hogy erős és egészséges légy.”
3., „Dühít, hogy az igazgató nem tartotta be a szavát, *mert* számítottam a szabad hétvégére, hogy meglátogathassam a bátyámat.”

AZ ÉRZÉSEK TÖVÉBEN MEGHÚZÓDÓ SZÜKSÉGLETEK

Mások bírálata saját kielégítetlen igényeink átruházott kifejezése.

Másokra vonatkozó bírálataink, kritikáink, diagnózisaink és értelmezéseink valójában mind saját szükségleteink átruházott kifejezései. Ha valaki azt mondja: „Te sosem értesz meg!”, akkor valójában azt akarja mondani, hogy vágyom a megértésre, de ez a szükségletem nincs kielégítve. Ha egy feleség azt mondja, hogy „a héten minden este sokáig dolgoztál, jobban szereted a munkádat, mint engem”, akkor ezzel azt akarja közölni, hogy a bensőséges kapcsolatra irányuló igénye nincs kielégítve.

Ha szükségleteinket közvetett módon, tehát értékítélet, értelmezés vagy kép formájában fejezzük ki, akkor beszélgetőpartnerünk azt valószínűleg kritizálásnak tekinti majd. Márpedig, ha valakit kritizálnak, akkor az illető várhatóan önvédelemre vagy ellentámadásra fordítja az energiáját. Ha beszélgetőpartnerünktől együttérző reakciót szeretnénk kapni, akkor tehát magunk ellen dolgozunk, ha szükségleteinket az ő viselkedésének az értelmezésével vagy diagnosztizálással fejezzük ki. Más utat érdemes hát választanunk. Minél közvetlenebbül tudjuk az érzéseinket az igényeinkhez kapcsolni, annál könnyebb mások számára, hogy együttérzéssel reagáljanak a szükségleteinkre.

Több esélyünk van szükségleteink kielégítésére, ha megfogalmazzuk őket.

Legtöbbünket sajnos sohasem tanítottak meg az igényeikre gondolni. Olyan gondolkodásra szoktattak minket, ami szerint, ha szükségleteink nem teljesülnek, akkor a hibát másokban kell keresnünk. Ha például arra vágyunk, hogy a kabátok a szekrényben vállfán lógjanak, akkor lustának nevezzük gyermekünket, ha ő azt a díványon hagyja. Vagy felelőtlennek tartjuk azokat a kollégáinkat, akik nem úgy végzik a munkájukat, ahogy mi szeretnénk.

Kaliforniában egyszer fölkértek, hogy közvetítsek egy földbirtokos- és egy bevándorolt földművescsoport között, mert szörnyen elmérgesedett konfliktus alakult ki közöttük. Két kérdéssel kezdtem

a tanácskozást: „Mi az igényük? Ezen igényükkel kapcsolatban mit szeretnének kérni a másik csoporttól?” „Az a probléma, hogy ezek fajgyűlölők!” kiabálta az egyik földműves. „Az a probléma, hogy ezek nem tisztelik a törvényt és a rendet!” – kiabált vissza egy földbirtokos még hangosabban. Szokás szerint mindkét tábor tagjai tehetségesebbnek bizonyultak egymás vélt hibáinak elemzésében, mint saját szükségleteik világos megfogalmazásában.

Hasonló helyzetben találkoztam egyszer egy izraeli és egy palesztin csoporttal, akik szülőföldjük békéjének visszaállítása érdekében jöttek össze, hogy egymás iránti bizalmat építsenek ki. Ugyanazokkal a kérdésekkel fordultam a két csoporthoz: „Mi az igényük? Ezen igényükkel kapcsolatban mit szeretnének kérni a másik csoporttól?” Szükségleteik megfogalmazása helyett egy palesztin mukhtar – faluvezető – így válaszolt: „Ezek úgy viselkednek, mint egy náci banda!” Nos, az efféle nyitómondattal nem biztos, hogy meg lehet nyerni egy izraeli csoport hajlandóságát az együttműködésre...

Az egyik izraeli nő azonnal fölpattant: „Mukhtar! Csak egy tapintatlan bunkó mond ilyent!” Ezek az emberek azért jöttek össze, hogy egymás iránti bizalmat és harmóniát alakítsanak ki, s már az első szavak után rosszabb volt a helyzet, mint addig... Ez gyakran megtörténik, ha a felek ahhoz szoktak hozzá, hogy egymást elemezzék és hibáztassák, ahelyett, hogy világosan megfogalmaznák az igényeiket. Adott esetben például ezt is mondhatta volna a zsidó asszony: „Mukhtar! Több tiszteletre van szükségem ahhoz, hogy beszélgetni tudjunk. Ahelyett, hogy arról beszélne, hogy ön szerint mi hogyan viselkedünk, azt javaslom, inkább mondja el, mit teszünk, ami önnek nem tetszik!”

Újra és újra azt tapasztalom, hogy amint valaki elkezd arról beszélni, hogy mire van szüksége, és nem arról szól, hogy mi a baj a másikkal, rögtön óriási mértékben megnő annak az esélye, hogy megtalálják azt a lehetőséget, ami mindkét fél igényeit kielégíti.

A következőkben fölsorolok néhány olyan alapvető emberi szükségletet, ami mindannyiunkra jellemző:

Autonómia
- álmaink, céljaink és értékeink megválasztása
- az álmaink, céljaink és értékeink megvalósításához vezető út megválasztása

Fizikai gondoskodás
- érintés
- étel
- hajlék
- levegő
- pihenés
- szex
- testmozgás, sport
- védelem az életünket veszélyeztető létformákkal: vírusokkal, baktériumokkal, rovarokkal, ragadozó élőlényekkel (főleg az emberekkel...) szemben
- víz

Integritás
- értelem
- hitelesség
- kreativitás
- önbecsülés

Játék
Lelki közösség
- béke
- harmónia
- ihlet
- rend
- szépség

Kölcsönös függőség
- bizalom
- biztatás
- elfogadás
- elismerés
- empátia
- érzelmi biztonság
- figyelmesség
- hozzájárulás az élet gazdagításához (olyanra fordítani az erőnket, ami jobbá teszi az életet)
- közelség
- közösség
- megértés

- melegség
- őszinteség (az erőt adó őszinteség, ami lehetővé teszi, hogy tanuljunk korlátaink megtapasztalásából)
- szeretet
- támogatás
- tisztelet

Megemlékezés, ünneplés

- a veszteségekre – szeretteink, álmaink stb. elvesztésére – való emlékezés (gyász)
- az élet teremtésének és álmaink beteljesülésének megünneplése

SZÜKSÉGLETEINK KIFEJEZÉSE VAGY MAGUNKBA FOJTÁSA

Manapság, amikor gyakran elfordulnak tőlünk azok, akik előtt feltárjuk szükségleteinket, nagy bátorság kell ahhoz, hogy mégis így tegyünk. Különösen a nők állnak a támadások kereszttüzében. Évszázadokon keresztül az ideális családanyát az önfeláldozás, saját szükségleteinek megtagadása, a másokról való gondoskodás jellemezte. A nők szocializációjának alapja, hogy elsősorban másokról kell gondoskodniuk, emiatt gyakran nem vesznek tudomást saját szükségleteikről.

Az egyik foglalkozás során megvitattuk, mi történik azokkal a nőkkel, akik e tévhit szerint élnek. Nos, ha hangot adnak kéréseiknek, akkor azt úgy teszik, hogy az tükrözi és megerősíti téves felfogásukat, miszerint szükségleteik nem jogosak és nem is fontosak. Például egy családanya ahelyett, hogy kimondaná, hogy nagyon nehéz napja volt, fáradt, és este egy kis szabadidőre van szüksége, szavaival inkább holmi védőbeszédre emlékeztet: „Egy lélegzetvételnyi időm sem volt ma, kivasaltam az ingeket, elintéztem a heti mosást, elvittem a kutyát az állatorvoshoz, vacsorát főztem, összekészítettem az ebédcsomagokat, és szóltam a szomszédoknak a lakógyűlésről, szóval [könyörögve] … szóval mi lenne, ha ma te… ?" „Nem!" csattan a válasz. Panaszos kérése a hallgatójából együttérzés helyett ellenállást vált ki. Mindenkinek nehéz meghallani és értékelni egy védőbeszéd mögött megbúvó szükségletet, ráadásul negatív reakciót vált ki az olyan, erőtlen meggyőzési kísérlet, amely arról szól, hogy mit „kell" megkapnia vagy mit „érdemel meg". Ráadásul mindennek következtében még megerősítést is kap a hite,

Ha mi magunk sem értékeljük saját szükségleteinket, akkor azt mások sem fogják.

hogy szükségletei nem fontosak, holott csak az történt, hogy kommunikációs módszere ellenkezést szült.

A mamám egyszer részt vett egy olyan csoportfoglalkozáson, ahol azt vitattuk meg, hogy mennyire félelmetes a nők számára hangot adni a szükségleteiknek. Mamám hirtelen fölállt, elhagyta a termet, és csak hosszú idő múltán jelent meg újra. Nagyon sápadtnak tűnt, így megkérdeztem tőle a csoport előtt: – Mama, jól vagy?

– Igen – válaszolta –, csak hirtelen olyasmire jöttem rá, amit nagyon nehéz elfogadnom.

– Mire?

– Arra, hogy 36 éven át dühös voltam az apádra, mert nem teljesítette egy olyan vágyamat, amit valójában soha nem fejeztem ki számára egyértelműen.

Mamám kijelentése megfelelt a valóságnak. Egyetlen alkalomra sem emlékszem, hogy egyértelműen kifejezte volna szükségleteit apám számára. Célozgatott rá, kerülgette, mint macska a forró kását, de sose kérte közvetlenül azt, amit szeretett volna.

Próbáltuk megérteni, hogy miért volt olyan nehéz ez a számára. A mamám szegény családban nőtt fel. Fölidézte, hogy ha gyermekkorában kért valamit, akkor a testvérei mindig megdorgálták: „Nem szabad ezt kérned! *Tudod*, hogy szegények vagyunk! Azt hiszed, hogy csak te vagy fontos a családban!?" Lassan kialakult benne az a meggyőződés, hogy ha kér valamit, akkor azzal csak rosszallást és szégyent hoz a fejére.

Elmesélte egy gyermekkori emlékét. A nővére vakbélműtét után kapott egy gyönyörű erszényt. A mamám 14 éves volt akkor. Ő is nagyon vágyott egy ugyanolyan divatos, gyöngyökkel kirakott erszényre. És mit tett, ahelyett, hogy kért volna? Hasfájást kezdett színlelni, mégpedig olyan meggyőzően, hogy a szülei több orvoshoz is elvitték. Nem találtak nála semmi rendellenességet, ezért végül a diagnózis tisztázása érdekében műtét mellett döntöttek. Mamám mindent egy kockára tett fel, és bejött neki. A műtét után kapott egy ugyanolyan erszényt! Ujjongott, amikor kézbe vehette a várva várt erszényt, annak ellenére, hogy az operáció utóhatásai miatt a pokol kínjait kellett kiállnia. Két nővér ment be a kórterembe, és az egyik egy lázmérőt dugott a szájába. A mamám a



másik nővér felé fordulva azt mondta, „Mmm, mmm”, és felmutatta az erszényét, hogy elbüszkélkedjen vele. Az ápolónő erre így szólt: „Ó, nekem? Igazán nem kellett volna. Nagyon köszönöm!”, és elvette az erszényt. A mamámban egy világ omlott össze, de nem bírta rávenni magát, hogy megmondja: „Én nem akartam neked adni. Légy szíves add vissza!” Története megrendítő példa arra, hogy milyen fájdalmakat okozhat magának az, aki nem fogalmazza meg világosan a szükségleteit.

AZ ÉRZELMI RABSZOLGASÁGBÓL AZ ÉRZELMI SZABADSÁGBA

Az érzelmi szabadság felé vezető utunkon majd mindannyian ugyanazt a három stádiumot éljük meg az emberekhez való kapcsolódásunkban.

Első stádium: érzelmi rabszolgaság; felelősnek érezzük magunkat mások érzéseiért.

Első stádium: ebben a szakaszban, amit én *érzelmi rabszolgaságnak* nevezek, úgy hisszük, hogy felelősek vagyunk mások érzéseiért. Úgy gondoljuk, hogy folyamatosan mások boldogságára kell törekednünk. Ha ők nem látszanak boldognak, akkor azért mi érezzük magunkat felelősnek, és próbálunk valamit tenni. Ennek aztán idővel könnyen az lehet a következménye, hogy a hozzánk legközelebb álló emberek végül terhessé válnak számunkra!

A mások érzéseiért vállalt felelősség bensőséges kapcsolatokat tehet tönkre. Nagyon gyakran találkozom a következő dilemmával: „Nagyon félek a párkapcsolatoktól. Minden alkalommal, amikor azt látom, hogy a páromnak valamilyen fájdalma van, vagy hiányzik neki valami, akkor úgy érzem, mintha fogva tartana valami, mintha nem kapnék levegőt, és kimenekülök a kapcsolatból, amilyen gyorsan csak lehet.” Gyakori ez a reakció azok körében, akik a szerelmet saját szükségleteik megtagadásaként élik meg, hogy a szeretett lény szükségleteit kiszolgálhassák. A kapcsolat kezdeti szakaszában a szerelmespár tagjai – szabad döntésük alapján – élvezettel és együttérzéssel vannak együtt. Viszonyuk ekkor jókedvű, spontán és gyönyörű. Ahogy azonban a kapcsolat „komollyá” válik, úgy kezd a pár két tagja egymás érzéseiért egyre nagyobb felelősséget vállalni.

Ha én lennék az a fél, aki ezt fölismeri, akkor a következő magyarázattal tudatosítanám a helyzetet: „Nem tudom elviselni, amikor azt látom, hogy elveszítem magam egy kapcsolatban. Amikor érzem a párom fájdalmát, elvesztem önmagam, és ekkor egyszerűen

ki kell, hogy szabaduljak abból a helyzetből.” Ha nem lennék tisztában ezzel a reakcióval, akkor ráadásul valószínűleg a páromat okolnám kapcsolatunk megromlásáért. Ezt mondanám: „A párom olyan házsártos és ragaszkodó, hogy az már lassan tönkreteszi a kapcsolatunkat!” Erre a párom joggal ütne vissza azzal, hogy márpedig az ő szükségleteivel semmi baj nincs. A helyzetet csak tovább rontaná, ha igaznak vélné a szemrehányásomat. Bölcsebb, ha empatikus választ ad az érzelmi rabszolgaság okozta fájdalmamra: „Szóval hirtelen megriadsz. Nagyon nehéz fenntartanod a köztünk lévő őszinte figyelmességet és szeretetet anélkül, hogy ebből magadnak felelősséget, feladatot, kötelességet csinálnál. ...Úgy érzed, mintha az élettered beszűkülne, mert úgy érzed, hogy állandóan törődnöd kell velem.” Ha azonban az empatikus válasz helyett így szól: „Feszült vagy, mert én túlságosan követelőző vagyok veled?”, akkor mindketten az érzelmi rabszolgaság béklyójában fogunk vergődni, minimálisra csökkentve kapcsolatunk túlélési esélyeit.

Második stádium: „az undok”. Dühösek vagyunk; nem akarunk többé felelősek lenni mások érzéseiért.

Második stádium: ebben a szakaszban rájövünk arra, milyen sokba kerül mások érzelmeiért felelősséget vállalni, csak azért, hogy a kedvükben járjunk. Amikor ráébredünk, hogy hány éven át hagytuk cserben saját magunkat, könnyen elkeseredhetünk. Ezt a szakaszt némi iróniával *az undok szakasznak* neveztem el, mert – a másik fájdalmának észlelésekor – ilyesféle megjegyzéseket szoktunk tenni: „Ez a te bajod!” „Én nem vagyok felelős a te érzéseidért!” Tisztában vagyunk azzal, hogy miért *nem* vagyunk felelősek, de azzal még nem, hogy miként viselkedjünk felelősen *másokkal* úgy, hogy az már ne vezessen érzelmi rabsághoz.

Ha kiemelkedünk az érzelmi rabszolgaság stádiumából, azért még hordozhatunk magunkban félelmet és bűntudatot a saját szükségleteinkkel kapcsolatban. Nem meglepő tehát, hogy ezeket a szükségleteinket olyan formában fejezzük ki, hogy az mások számára merevnek és hajthatatlannak tűnik. Az egyik foglalkozás szünetében például egy fiatal hölgy örömmel újságolta fölfedezését, amit érzelmi rabszolgaságával kapcsolatban tett. A szünet után javaslatot tettem arra vonatkozóan, hogy mivel folytassuk a munkát. A fiatal hölgy magabiztosan közbeszólt: „én inkább mást csinálnék”. Érzékeltem, hogy újonnan fölfedezett jogait gyakorolja szükséglete kifejezésével – még akkor is, ha ez ellentétes volt másokéval.

Hogy segítsek rátalálnia arra, amit akar, megkérdeztem: „Akkor

is mást akarsz csinálni, ha ez ellentétes az én szükségleteimmel?" Egy pillanatig gondolkodott, majd azt hebegte, hogy, „Igen ... vagyis... Úgy értem nem." Zavara jól jelzi, hogy az „undok szakaszban" ébredünk rá, hogy az érzelmi felszabadulás többet takar, mint szükségleteink egyszerű kinyilvánítása.

Felidéződik bennem lányom, Marla érzelmi felszabadulásának egyik epizódja. Ő mindig a „tökéletes kislány" volt, aki saját szükségleteinek megtagadása árán akart megfelelni mások kívánságainak. Amikor észrevettem, hogy milyen gyakran nyomja el saját vágyait, csakhogy kedvére tegyen másoknak, elmondtam neki, mennyire örülnék, ha gyakrabban hallanám tőle saját igényeit. Amikor először hoztam szóba a témát, Marla felkiáltott: „De papa, én senkinek sem akarok csalódást okozni!" Elmagyaráztam Marlának, hogy az őszintesége nagyobb ajándékot jelentene másoknak, mint az, hogy kedvükre tesz, csak azért, hogy biztosítsa nyugalmukat. Bemutattam módszereket, ahogy együtt érezhet anélkül, hogy felelősséget vállalna az érzéseikért.

Hamarosan hírét vettem, hogy lányom már nyíltabban fejezi ki az érzelmeit. Fölhívott telefonon az iskola igazgatója, akit láthatóan megviselt egy Marlával lezajlott vitája, mely arról szólt, hogy miért visel Marla kezeslábast az iskolában. „Marla", mondta, „fiatal lányoknak nem való így öltözködniük". Mire Marla válasza egy velős „Menjen a fenébe!" volt. Ez számomra ünneplésre adott okot. Marla leérettségizett az érzelmi rabszolgaságból, és belépett az „undok szakaszba". Megtanulta kifejezni a szükségleteit, és megkockáztatni, hogy ezért mások visszatetszésével kelljen szembenéznie. Persze még hátravolt annak megtanulása, hogy igényét úgy fejezze ki, hogy közben tiszteletben tartsa a másikét is, de bíztam benne, hogy ennek is eljön az ideje.



Harmadik stádium: érzelmi felszabadulás: felelősséget vállalunk szándékainkért és tetteinkért.

A harmadik stádiumban, az *érzelmi felszabadulás* szakaszában, együttérzéssel reagálunk a másik szükségleteire, de nem félelem,

bűntudat vagy szégyenérzet ösztönöz minket erre. Ezzel a hozzáállással saját és társaink életét egyaránt gazdagítjuk. Teljes felelősséget vállalunk saját szándékainkért és tetteinkért, de nem mások érzéseiért! Ebben a szakaszban már világos számunkra, hogy mások kárára sosem tudjuk kielégíteni az igényeinket. Az érzelmi felszabadulás azt jelenti, hogy miközben tisztán kifejezzük szükségleteinket mások felé, azt is tudtukra adjuk, hogy az ő szükségleteik teljesülése ugyanolyan fontos a számunkra, mint a sajátunké. Az EMK az ilyen szintű kapcsolatteremtést támogatja.

ÖSSZEFOGLALÁS

Az EMK harmadik alkotóeleme az érzéseink mögötti szükségletek tudatosítása. Amit mások tesznek vagy mondanak, az nem lehet érzéseink kiváltó *oka*, legfeljebb *ösztönzője*. Ha valaki bírálattal illet minket, akkor négyféleképpen fogadhatjuk üzenetét: (1) magunkat hibáztatjuk, (2) másokat hibáztatunk, (3) érzéseinkre és szükségleteinkre figyelünk, (4) a másik ember bírálata mögött megbújó érzésekre és szükségletekre figyelünk.

Mások minősítése, kritikája, elemzése és megítélése saját szükségleteink és értékeink elidegenedett kifejezésmódja. A kritikára válaszul az emberek energiájukat önvédelemre vagy ellentámadásra használják fel. Minél közvetlenebbül tudjuk összekapcsolni az érzéseinket a szükségleteinkkel, annál könnyebb másoknak együttérzéssel válaszolni.

Napjainkban gyakran kíméletlenül elítélik azokat, akik kimutatják az érzéseiket, ezért néha félelmetes lehet ezt megtenni. Főleg a nők számára, akiknek a szocializációja azt diktálja, hogy mások szükségleteiről gondoskodjanak, és megfeledkezzenek önmagukról.

Érzelmi fejlődésünk során majd mindannyian három stádiumon megyünk át: (1) „érzelmi rabszolgaság" – az a hiedelem, hogy felelősek vagyunk mások érzéseiért –, (2) „undok szakasz": nem valljuk be, hogy törődünk mások érzéseivel és szükségleteivel, és (3) „érzelmi felszabadulás" – amely során teljes felelősséget vállalunk saját érzéseinkért, de nem a másokéért, és közben tudatában vagyunk annak, hogy mások kárára nem tudjuk kielégíteni saját szükségleteinket.

Az EMK a gyakorlatban

A következő párbeszéd egy foglalkozás során hangzott el. Előadásomat félóra elteltével megszakítottam, hogy a résztvevők visszajelzését kérjem. Egyikőjük fölemelte a kezét, és így szólt: „Te vagy a legnagyképűbb előadó, akivel csak valaha is találkoztam."

Többféleképpen reagálhatok arra, ha valaki így szól hozzám. Az egyik lehetőség, hogy magamra veszem a véleményét. Olyankor szoktam így tenni, amikor indíttatásom van arra, hogy megalázkodjak, megvédjem magam, vagy kifogásokat hozzak föl. Egy másik lehetőség (amit jól begyakoroltam), hogy ellentámadásba menjek át a feltételezett támadással szemben. A szóban forgó esetben azonban egy harmadik lehetőséget választottam. Arra figyeltem, hogy vajon mi bújhat meg az illető kijelentése mögött.

MBR: (*találgatok a megfigyelésével kapcsolatban*) – Arra reagálsz, hogy nézeteim kifejtése közben 30 percen át nem adtam lehetőséget, hogy megszólalj?
Résztvevő: – Nem, már megint megpróbálsz mindent leegyszerűsíteni.
MBR: (*továbbra is tisztázni próbálom)* – Arra reagálsz, hogy nem említettem meg, hogy a modell alkalmazása bonyolultnak tűnhet némelyeknek?
Résztvevő: – Nem a modellről van szó, hanem rólad!
MBR: – Idegesít, hogy egyszer sem említettem, hogy néha nekem is problémát jelent a modell alkalmazása?
Résztvevő: (*pillanatnyi szünet után*) – Pontosan.
MBR: *(Föllélegezve, hogy kapcsolatba kerültem a résztvevő érzésével és szükségletével, arra összpontosítok, hogy mi lehet a kérése.)* – Szeretnéd, ha itt és most kijelenteném, hogy a folyamat alkalmazása számomra is néha gyötrelmes?
Résztvevő: – Igen.
MBR: *(Miután világossá vált a megfigyelése, az érzése, a szükséglete és a kérése, megfigyelem magamban, hogy vajon hajlandó vagyok-e teljesíteni a kérését.)* – Igen, ez a folyamat gyakran számomra is nehéz. A közös munkánk során valószínűleg hallani fogsz tőlem számos olyan esetet, amikor erőlködtem,... vagy teljesen elvesztettem a kapcsolatot... ezzel a folyamattal, ezzel a tudatossággal, amelyet ma nektek bemutatok. De nem adom föl a küzdelmet, mert a modellnek köszönhetően általában nagyon szoros kapcsolatokat sikerül kialakítanom másokkal.

OLYAT KÉRNI, AMI GAZDAGÍTJA AZ ÉLETET

HATODIK FEJEZET

Eddig sorra vettük az EMK első három alkotóelemét, amelyek a *megfigyelést*, az *érzést* és a *szükségletet* írják le. Megtanultuk úgy használni őket, hogy közben ne kritizáljunk, elemezzünk, hibáztassunk másokat, hanem inkább együttérzésre késztessük őket. A modell negyedik és egyben utolsó alkotóeleme arról szól, hogy *mit szeretnénk kérni másoktól*, hogy életünk gazdagabbá váljon. Ha kielégítetlen szükségleteink vannak, akkor a megfigyelésünk, érzésünk és szükségletünk után egy pontos kérést fogalmazunk meg: olyat kérünk, ami kielégítheti szükségletünket. Hogyan fejezhetjük ki kérésünket úgy, hogy mások hajlandóak legyenek együttérzéssel fordulni szükségleteink felé?

POZITÍV MEGFOGALMAZÁS

A kérések kifejezésére pozitív megfogalmazást alkalmazunk.

Először is azt érdemes mondani, hogy mit *kérünk*, és nem azt, hogy mit *nem*. „Hogy teljesíted a *ne csináldot*?" hangzik barátom, Ruth Bebermeyer egyik gyermekdalának sora. „Annyi biztos, hogy amikor azt hallom, *ne tedd*, azt érzem: *azért is*." Ez a dalszöveg két, a negatívan megfogalmazott kéréseknél fölmerülő problémát vet

föl. Egyrészt ilyenkor sokan nem értik, hogy mit is kérnek tőlük. Másrészt: a negatív kérések hajlamosak ösztönös ellenállást kiváltani.

Az egyik foglalkozásunkon egy hölgy elmesélte, miként sült el visszafelé a munkahelyén túl sok időt eltöltő férjéhez intézett kérése. „Megkértem, hogy ne töltsön annyi időt a munkahelyén. Három hét múlva lelkendezve újságolta, hogy benevezett egy golfversenyre..." Az asszonynak sikerült közölnie férjével, hogy mit nem szeretne – ne töltsön annyi időt a munkahelyén –, de azt már elfelejtette közölni, hogy mit *szeretne*! Megkértük, hogy fogalmazza át a kérését. „Bárcsak azt mondtam volna neki, hogy hetente legalább egy estét töltsön otthon a gyerekekkel és velem."

A vietnami háború alatt nyilvános televíziós vitára hívtak egy olyan emberrel, akinek a háborúval kapcsolatos véleménye különbözött az enyémtől. A műsorról készült egy videofelvétel, így a beszélgetést aznap este otthon újra megnézhettem. Nagyon dühítő volt látni magam a képernyőn, ahogy az eredeti szándékommal ellentétesen kommunikálok. „Legközelebb, ha vitára kerül a sor" – mondtam magamban –, „nem követem el újra ezt a hibát! Nem fogok védekezésbe szorulni. Nem engedem meg, hogy még egyszer bolondot csináljanak belőlem!" Érdemes megfigyelni, hogy azt mondtam, hogy mit *nem akarok* csinálni, s nem azt, hogy *mit* igen.

A következő héten, amikor meghívtak ugyanannak a vitának a folytatására, lehetőségem nyílt a hibám jóvátételére. Útban a stúdió felé egyre csak azt ismételgettem magamban, hogy mit nem fogok csinálni. A műsor elején ellenfelem ugyanúgy nekem ugrott, ahogy az előző héten tette. Ahogy rám került a sor, vagy 10 másodpercen át képes voltam úgy kommunikálni, ahogy azt megfogadtam magamnak. Vagyis nem szóltam egy szót sem. Csak ültem némán. Azonban amint kinyitottam a számat, azt tapasztaltam, hogy csak úgy ömlik belőlem a szó, mégpedig megint úgy, ahogy nem akartam... Fájdalmas leckét kaptam arról, hogy mi történik, ha csak arra koncentrálok, hogy mit nem akarok csinálni, anélkül, hogy tisztáznám, mit akarok.

Egy alkalommal fölkértek, hogy segítsek néhány középiskolásnak, akiknek hosszú panaszlistájuk volt az igazgatójuk ellen. Fajgyűlölőnek tartották, és bosszút akartak állni rajta. A lelkész, aki az ifjakkal foglalkozott, nagyon tartott az erőszak kirobbanásától. A fiatalok az ő kedvéért egyeztek bele, hogy találkozzanak velem.

Azzal kezdték, hogy rám zúdították az igazgató faji diszkriminá|

cióval kapcsolatos bűnlajstromát. Több vádpont meghallgatása után azt javasoltam, hogy most tisztázzák magukban, mit kívánnak az igazgatótól.



„És az mire jó?" gúnyolódott az egyikőjük. „Már megmondtuk neki, hogy mit akarunk. Az volt a válasza, hogy: »Ki innen! Nem ti fogjátok nekem megmondani, hogy mit csináljak!«"

Megkérdeztem a diákoktól, mit kértek az igazgatótól. Többek közt azt, hogy ne szóljon bele a hajviseletükbe. Azt tanácsoltam, hogy legközelebb – ha együttműködőbb reakciót óhajtanak megtapasztalni – azt mondják meg, hogy mit *szeretnének*, és ne azt, hogy mit *nem*. Ezt követően azt közölték az igazgatóval, hogy igazságos bánásmódban akarnak részesülni, mire ő védekezésbe ment át, és hangosan tagadta, hogy valaha is igazságtalan lett volna. Megkockáztattam, hogy az igazgatótól még kedvezőbb reakciót kaptak volna, ha pontosan körülírható tetteket kértek volna az „igazságos bánásmód" helyett.

Némi együttgondolkodás után találtunk rá módot, hogy kéréseiket pozitív megfogalmazásban fejezzék ki. A beszélgetésünk eredményeként a diákok 38 pontba szedték össze azt, amit az igazgatótól kérni szeretnének, beleértve az „Egyetértését kérjük, hogy fekete bőrű diákoknak is legyen szavazati joguk az iskolai egyenruha megválasztásakor", és „Azt szeretnénk, hogy »fekete bőrű tanulóknak« szólítson minket, ne pedig »hé maguknak«". Másnap a diákok az igazgató elé tárták kéréseiket, a begyakorolt pozitív megfogalmazás segítségével. Diadalittas telefonhívást kaptam tőlük: igazgatójuk mind a 38 kérés teljesítésébe beleegyezett!

A pozitív megfogalmazáson túl fontos, hogy elkerüljük a homályos, elvont vagy kétértelmű kifejezésmódot, és igyekezzünk olyan kéréseket megfogalmazni, amelyeket teljesíteni is lehet. Emlékszem egy karikatúrára, ahol egy ember a tóba esett, s ahogy fulladozva próbált kiúszni, kikiáltott a kutyájának a partra: „Lassie! Kérj segítséget!" A következő képen a kutya páciensként fekszik egy pszichiáter ágyán... Ismeretes, hogy a „segítség" mindenkinek mást jelent: családom néhány tagja a „segíts nekem az edényekkel" kérést úgy értelmezi, hogy felügyelniük kell az edények elmosásánál...

Az egyik foglalkozáson elhangzott egy házaspár esete, amely jól szemlélteti, mennyire akadályozhatja egymás megértését a pontatlan megfogalmazás. „Ne avatkozz a dolgaimba," követelte a feleség

a férjtől. „Nem is avatkozom bele" válaszolt a férj. „De igenis, mindenbe beleavatkozol!" erősködött a feleség. Arra a kérésre, hogy pozitív megfogalmazásban mondja el ugyanezt, a feleség így felelt: „Azt kérem, hogy szabadon fejlődhessek és önmagam lehessek." Ez azonban továbbra is egy nagyon homályos kijelentés, és védekező választ válthat ki a másikból. Egy ideig töprengett a feleség, hogy miként tudná kifejezni a kérését világosan, majd így szólt: „Kínos, de ha őszinte akarok lenni, akkor azt hiszem, azt várom el tőled, hogy mosolyogj, és mondd azt, hogy minden jó, amit csinálok." A homályos és elvont kifejezésmódot gyakran az ehhez hasonló emberi játszmák leplezésére használjuk.

Ha kéréseinket tiszta, pozitív és megcselekedhető megfogalmazásban tálaljuk, akkor kiderül, hogy pontosan mit akarunk.

Hasonló félreértés volt egy apa és 15 éves fia között, amikor segítségért fordultak hozzám. „Csak némi felelősségtudatot szeretnék beléd nevelni" állította az apa. „Túl nagy kérés ez?" Azt javasoltam, hogy mondja el, mit tehetne a fia, ami a felelősségtudatát bizonyítaná. Miután némi időt szántunk kérése pontosítására, az apa félénken ezt mondta: „Hát elég rosszul hangzik, de felelősségtudat alatt én tulajdonképpen azt értem, hogy mindig azt tegye, amit mondok. Ugorjon, ha azt mondom, hogy ugorj, és mindezt mosolyogva tegye..." Ezek után abban is egyetértettünk, hogy ha a fia valóban így viselkedne, akkor inkább engedelmességet tanulna, mint felelősségtudatot.

Gyakran használunk ehhez hasonló homályos és elvont megfogalmazásokat annak kifejezésére, hogy milyen érzéseket vagy változást várunk másoktól. Ha például a munkaadó őszinte szándékkal így szól a beosztottjaihoz: „Azt akarom, hogy ha bármi gondotok van, ne féljetek hozzám fordulni", akkor ez a mondata ugyan kifejezi a vágyát, hogy az alkalmazottak „ne féljenek hozzá fordulni", de azt már nem közli, vajon mit tehetnének, hogy így is érezzenek. Bölcsebb lenne megcselekedhető dolgot ajánlania, pl. így: „Szeretném, ha *elmondanátok*, mit *tehetnék*, hogy könnyebb legyen számotokra hozzám fordulni, ha bármi gondotok van."

A homályos megfogalmazás hozzájárul a lelki egyensúly felborulásához.

Hogy a homályos megfogalmazás miként járul hozzá a lelki egyensúly felborulásához, arra bemutatom egy depresszióval jelentkező betegemmel folytatott párbeszédemet. (Klinikai pszichológusi gyakorlatom során számtalanszor zajlott le efféle beszélgetés páciensem s köztem.) Miután együttérzéssel fordultam betegem érzései felé, párbeszédünk a következőképpen alakult:

MBR: – Mi az, amit szeretne, de nem kap meg?
Beteg: – Nem tudom, mit szeretnék.
MBR: – Sejtettem, hogy ezt fogja mondani.
Beteg: – Miből?
MBR: – Elméletem szerint azért esünk depresszióba, mert nem kapjuk meg azt, amit szeretnénk. Azért nem kapjuk meg, amit szeretnénk, mert sosem tanítottak meg minket arra, hogy hogyan kaphatjuk meg. Ehelyett arra tanítottak, hogy jó kisfiúk és kislányok, jó apák és anyák legyünk. Ha ezt felvállaljuk, akkor nincs más választásunk, mint megbarátkozni a depressziónkkal. „Jóságunk" jutalma a depresszió. Ha rendbe akar jönni, akkor szeretném, ha tisztáznánk, mit szeretne igazán az emberektől, hogy élete kellemesebbé, szebbé váljon.

A depresszió „jóságunk" jutalma.

Beteg: – Csak azt akarom, hogy valaki szeressen. Ez olyan nagy kérés?
MBR: – Kezdetnek jó. Most szeretném, ha megmondaná, mit tegyenek az emberek, hogy az ön szeretetigénye kielégüljön. Én például most mit tehetnék ennek érdekében?
Beteg: –Tudja maga azt...
MBR: – Nem tudom. Szeretném, ha megmondaná, mit tehetnék én vagy más, hogy megkapja azt a szeretetet, amire vágyik.
Beteg: – Ez nehéz.
MBR: – Igen, nehéz lehet pontosan megfogalmazott kéréseket kimondani. De gondolja meg, milyen nehéz másoknak teljesíteni az olyan kéréseket, amelyekkel még mi magunk sem vagyunk tisztában!
Beteg: – Kezd világossá válni, mivel tudnák mások a szükségleteimet kielégíteni, de szégyellem.
MBR: – Igen, gyakran kényelmetlen. Tehát mit szeretne kérni tőlem és másoktól?
Beteg: – Ha valóban belegondolok abba, hogy mit is kérek, amikor azt várom el, hogy szeressenek, akkor valójában arra vágyom, hogy találják ki a kéréseimet, mielőtt még nekem azok eszembe jutnának. És azonnal teljesítsék is őket.
MBR: – Hálás vagyok a világos beszédéért. Remélem belátja, hogy ily módon nemigen fog olyan embert találni, aki az ön szeretetigényét ki tudja elégíteni.

A betegeim nagyon gyakran belátták, hogy nincsenek igazán tudatában annak, mit is akarnak másoktól, s hogy ez nagyban hozzájárult csalódottságukhoz és depressziójukhoz.

A TUDATOS KÉRÉS

Kérésünket néha közvetve is világosan tudjuk kifejezni. Tegyük fel, hogy épp a konyhában vagy, és a tévét néző nővéred kikiabál neked: „Szomjas vagyok!" Ebben az esetben nyilvánvaló, hogy egy pohár vizet kér.

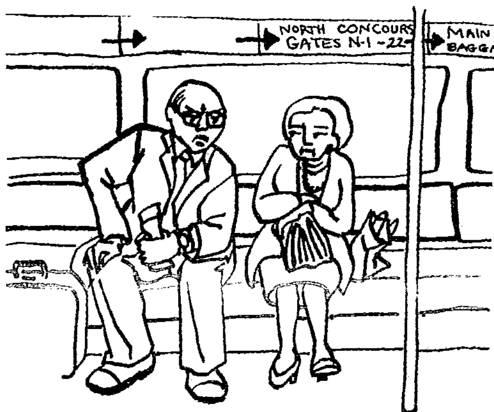
Nem biztos, hogy társunk megérti, mit kérünk tőle, ha csak az érzéseinket közöljük vele.

Sokszor megesik, hogy úgy fejezzük ki nemtetszésünket, hogy közben tévesen azt feltételezzük, hogy a másik megérti a mögötte megbújó kérést is. Példa: a feleség így szól a férjéhez: „Dühös vagyok, hogy elfelejtettél vajat és hagymát hozni a vacsorához!" A feleség számára ugyan világos lehet az igénye, hogy a férje menjen vissza a boltba, a férj számára – az elhangzottak alapján – azonban nem.

Sokszor nem vagyunk tudatában, hogy mit is kérünk.

Még gyakoribb eset, hogy nem vagyunk tudatában annak, hogy mit is kérünk. Beszélünk az illető*höz*, ám anélkül, hogy valódi párbeszédet tudnánk teremteni *vele*. Szavainkat úgy dobáljuk felé, mintha az adott személy holmi szemeteskosár lenne. Ilyen helyzetben a beszélgetőtársunk, aki képtelen a szavainkból kihámozni a kérést, a következő történetben vázolthoz hasonló gyötrelmeket élhet át.

A dallasi repülőtér termináljai között közlekedő elektromos kisvonaton szemben ültem egy házaspárral. A gépük indulásához késve érkező utasok számára néha bizony idegesítő lehet a kisvonat csigatempója. A férj a feleségéhez fordult, és nyomatékosan így szólt: „Életemben nem láttam még ilyen lassú vonatot!" A feleség nem válaszolt, de látszott rajta, hogy feszült és kényelmetlenül érzi magát, mert nem tudja, milyen választ vár tőle a férje. A férj úgy tett, ahogy a legtöbben tenni szoktunk, ha nem kapjuk meg azt a választ, amit akarunk: megismételte előző szavait. Még határozottabb hangon megismételte: *„Életemben nem láttam még ilyen lassú vonatot!"*



A feleség nem tudta mit válaszoljon, s egyre feszültebbé vált.

Végső kétségbeesésében így fordult férjéhez: „Elektronika vezérli." Gyanítottam, hogy ez az információ nem fogja kielégíteni a férjét. Így is történt, mert az harmadszorra is megismételte – még hangosabban –: „ÉLETEMBEN NEM LÁTTAM MÉG ILYEN LASSÚ VONATOT!" A feleség türelme végképp elfogyott, és visszavágott: „Mit vársz tőlem, mit csináljak? Kiszálljak és toljam meg?" Sikerült hát egymást fölidegesíteniük.

Mire várt a férfi? Szerintem arra, hogy türelmetlenségét megértsék. Ha ezt tudta volna a felesége, akkor pl. így válaszolhatott volna: „Ugye félsz, hogy lekéssük a gépünket, és fel vagy háborodva, mert szeretnéd, ha gyorsabb vonat közlekedne a terminálok között?"

Azok a kérések, amelyekben nem szerepelnek a beszélő érzései és szükségletei, követelésnek tűnhetnek.

Az iménti párbeszédben a feleség érzékelte férje csalódottságát, de fogalma sem volt arról, vajon mit kér tőle. Ugyanilyen gondot jelent az a helyzet is, amikor az illető közli ugyan a kérését, de a mögötte meghúzódó érzéseit és szükségleteit már nem.

Ez főleg akkor igaz, amikor a kérést kérdés formájában fejezzük ki. A „Miért nem vágatod már le a hajad?" könnyen tűnhet a fiatalok számára követelésként, ha szüleik nem tárják fel előttük saját érzéseiket és szükségleteiket. Például: „Félünk, hogy a hajad biciklizés közben belelóg a szemedbe, és így balesetet okozhat. Hajlandó lennél levágatni a hajad?"

Minél világosabban fejezzük ki a kérésünket, annál valószínűbb, hogy az meghallgatásra talál.

Gyakoribb azonban, hogy valaki úgy beszél, hogy közben nem tudatosul benne, mit is kér. „Én nem kérek semmit" – jegyezheti meg. „Csak jól esett kimondanom a gondolataimat." Hitem szerint minden esetben, amikor valakinek mondunk valamit, azt azért tesszük, mert valamit kérünk tőle. Talán egyszerűen csak együttérzést. A vonaton türelmetlenkedő férj esetéhez hasonlóan, szeretnénk meggyőződni arról, hogy szavainkat megértették. Vagy esetleg őszinteségre vágyunk: szeretnénk tudni beszélgetőtársunk őszinte véleményét a gondolatainkról. Vagy egy olyan cselekedetet kérünk, ami reményünk szerint ki fogja elégíteni a szükségletünket. Minél pontosabban fejezzük ki, hogy mit várunk el a másiktól, annál valószínűbb, hogy szükségleteink kielégülnek.

A VISSZAKÉRDEZÉS

Mint tudjuk, beszélgetőtársunk a mondanivalónkat nem mindig szándékaink szerint értelmezi. Általában társunk hangjelzéseiből következtetünk arra, hogy megértette-e a mondanivalónkat. Ha viszont bizonytalanok vagyunk ebben, akkor vissza kell tudnunk

Úgy bizonyosodhatunk meg arról, hogy mondanivalónkat szándékaink szerint értelmezték, ha visszakérdezünk.

kérdezni, hogy megbizonyosodjunk, nem történt-e valamilyen félreértés. Ehhez néha elég szokott lenni egy egyszerű kérdés: „Ez érthető volt?" Máskor többre van szükségünk, mint egy „igen, értelek"-re, hogy biztosak lehessünk abban, hogy valóban megértettek minket. Ilyenkor megkérhetjük társunkat, hogy mondja el saját szavaival, mit hallott tőlünk. Ekkor alkalmunk nyílik újrafogalmazni mondandónk azon részét, amelyik eltért attól, amit mi óhajtottunk közölni.

Egy tanár pl. odamegy az egyik diákjához, és így szól: „Péter! Átlapoztam tegnap a jegyzeteimet, és nem találtam meg az egyik házi feladatodat. Szeretném tudni, mi történt. Bejönnél tanítás után az irodámba?" „Jó," motyogja Péter, és továbbmegy. A tanár bizonytalan, vajon megértette-e a diák a kérését, ezért visszakérdez:

– Elmondanád, hogy mit hallottál az imént tőlem?

– Azt mondta, hogy nem mehetek focizni. Itt kell maradnom, mert nem tetszett a házi feladatom.

A tanár megbizonyosodott a gyanújáról, hogy Péter félreértette a kérését, ezért újra elmondja, de előtte átgondolja a megjegyzését.

A „nem hallottad, mit mondtam", „nem ezt mondtam" vagy „félreértettél" kijelentéseket Péter könnyen úgy értheti, hogy leszidták. A tanár megértve, hogy Péter őszintén visszamondta azt, amit megértett, ezt mondhatja: „Hálás vagyok, hogy visszamondtad azt, amit hallottál. Látom, hogy nem fejeztem ki magam olyan érthetően, ahogy szerettem volna. Hadd próbáljam meg újra!"

Köszönd meg, hogy beszélgetőtársad megpróbálta visszamondani azt, amit hallott!

Kezdetben, amikor másokat arra kérünk, hogy mondják vissza azt, amit tőlünk hallottak, ez furcsának és nehézkesnek tűnhet, mert ritkán kérik tőlük ezt. Amikor azt javaslom az embereknek, hogy a világos kommunikáció érdekében kérdezzenek vissza, sokan idegenkednek tőle. Olyan reakcióktól félnek, mint: „Mit gondolsz, süket vagyok?" vagy „Ne játszd meg a pszichológust!" Megelőzhetjük az ilyen reagálást, ha elmondjuk, hogy miért kérjük a visszajelzést. Világossá tehetjük, hogy nem szövegértésüket vizsgáztatjuk, hanem arról akarunk meggyőződni, hogy vajon világosan fejeztük ki magunkat. Ha ennek ellenére azt kapjuk: „Hallottam, amit mondtál! Nem vagyok hülye!", akkor összpontosíthatunk társunk érzéseire és – hangosan vagy magunkban – megkérdezhetjük: „Haragszol, mert azt szeretnéd, ha képesnek tartanálak arra, hogy rögtön megértsd a szavaimat?"

Mutasd ki empatiádat a beszélgetőtársad felé akkor is, ha ő nem akarja visszamondani a tőled hallottakat!

NYÍLT VÁLASZ KÉRÉSE

Sebezhetőségünk jelzése után azt szeretnénk megtudni, hogy:

Miután nyíltan kifejeztük magunkat és megértésre találtunk, kíváncsiak szoktunk lenni beszélgetőtársunk reakciójára. Erre a válasz háromféle lehet:

a) mit érez beszélgetőtársunk;

- Néha a mondanivalónk által kiváltott érzésekre vagyunk kíváncsiak és arra, hogy mi az oka ezeknek az érzéseknek. Kérhetjük ezt így: „Szeretném tudni, milyen érzések születtek benned azzal kapcsolatban, amit mondtam, és miért."

b) mit gondol partnerünk; vagy

- Máskor arra lehetünk kíváncsiak, hogy milyen gondolatokat ébresztett mondanivalónk beszélgetőtársunkban. Ilyenkor fontos rámutatni, hogy mely gondolataira vagyunk kíváncsiak. Például azt mondhatjuk: „Szeretném, ha megmondanád, hogy szerinted az ötletem jó-e, és ha nem, akkor vajon miért nem", ahelyett, hogy: „Szeretném tudni, mit gondolsz arról, amit mondtam." Ha nem jelezzük, hogy mely gondolataira vagyunk kíváncsiak, akkor partnerünk hosszasan értekezhet olyasmiről, ami nem érdekel minket.

c) hajlandó-e beszélgetőtársunk valamit megtenni.

- Olykor pedig arra lehetünk kíváncsiak, vajon hajlandó-e beszélgetőtársunk valamit megtenni. Ez a kérés pl. így hangozhat: „Szeretném megtudni, hajlandó vagy-e a megbeszélésünket egy héttel elhalasztani."

Az EMK alkalmazásának fontos része tudatni, hogy mivel kapcsolatban kérjük a másik őszinte válaszát, és ezt a kérést pontosan megfogalmazni.

EGY CSOPORTHOZ INTÉZETT KÉRÉS

Különösen fontos egy csoporthoz intézett visszakérdezéskor, hogy pontosan kifejezzük, milyen egyetértést, illetve őszinte visszajelzést várunk azt követően, hogy befejeztük mondandónkat. Ha nem fogalmazzuk meg egyértelműen, hogy mire kérünk választ, akkor olyan beszélgetést kezdeményezhetünk, amilyenre senkinek sincs szüksége.

Időnként meghívnak, hogy dolgozzak olyan csoportokkal, akik a közösségükben elharapódzó fajgyűlölet miatt aggódnak. E csoportok gyakori panasza, hogy megbeszéléseik unalmasak és eredménytelenek. A csoport nem engedhetné meg magának az alacsony haté-

konyságot, mert sokan nehezen tudják kifizetni a megbeszélésekre való odautazás költségeit és az esetleges gyermekfelügyeletet. Az elhúzódó és kevés eredménnyel végződő megbeszélések miatt sokan kilépnek a csoportból, azzal a kijelentéssel, hogy ez csak időpocsékolás. Ugyanakkor az általuk elérni kívánt intézményi változások sok időt és energiát igényelnének. Ezek az okok mind azt követelnék meg, hogy ha egy ilyen csoport összejön, akkor jól használják ki az együtt töltött időt.

Ismertem egy olyan csoportot, amely a helyi iskolarendszer megváltoztatására alakult. Meggyőződésük szerint az iskolarendszer irányítói közül többen a tanulókat a bőrszínük alapján kezelik így vagy úgy. Tanácskozásaik nem voltak elég hatékonyak, és egyre csökkent a csoport létszáma, ezért meghívtak, hogy kísérjem figyelemmel a vitájukat. Azt javasoltam, hogy folytassák a megbeszélésüket a megszokott módon, és én majd közbeszólok, ha olyant tapasztalok, amiben az EMK segíteni tudná őket.

Az egyik férfi azzal kezdte a megbeszélést, hogy felhívta a csoport figyelmét egy nemrég megjelent újságcikkre, amelyben egy színes bőrű anya panaszkodott az iskolaigazgatóra, a gyermekével szembeni viselkedése miatt. Egy asszony erre elmesélt egy hasonló helyzetet, amely vele ugyanabban az iskolában történt gyermekkorában. Ezt követően mindenki hozzászólt; hasonló történeteket mondtak el. Húsz perc elteltével megkérdeztem a csoporttól, vajon a jelenlegi beszélgetés menete kielégítő-e számukra. Egyikük sem válaszolt igennel. „Ez megy minden megbeszélésen!" – fortyant föl az egyik férfi. „Jobb időtöltést is el tudok képzelni, minthogy a régi marhaságokat hallgassam újra és újra..."

Ezután megkérdeztem az első felszólalótól: „Meg tudná-e mondani, hogy milyen reakciót várt a csoporttól, amikor felhozta az újságcikk témáját?" „Érdekesnek találtam," válaszolta. Megismételtem, hogy arra voltam kíváncsi, milyen reakciót várt a csoporttól, és nem arra, hogy mi volt a véleménye a cikkről. Eltűnődött egy pillanatra, majd bevallotta: „Nem is tudom, mit akartam."

Csoportos beszélgetéseken sok idő elvész, ha a felszólalók nem tudják, hogy milyen reakciót, illetve választ várnak a csoporttól.

Azt hiszem ez az oka, hogy a csoport drága idejéből húsz percet elvesztegettek holmi meddő szócsépléssel. Ha anélkül szólunk a csoporthoz, hogy tudnánk, mi a célunk vele, akkor az gyakran hiábavaló vitát eredményez. Ha azonban van olyan személy, aki felügyeli, hogy mindenki csak úgy szóljon hozzá a vitához, hogy pontosan meg is fogalmazza a kérését a csoporthoz, akkor ezzel jelentősen növelheti a csoport munkájának a hatékonyságát. Az

előbbi példánál maradva: miután a szóban forgó férfi nem közölte, hogy mi célból idézi az újságban megjelent történetet, valamelyik résztvevő joggal mondhatta volna: „Nem világos számomra, milyen választ vársz tőlünk a történetedre. Elmondanád ezt is nekünk?" Egy ilyen közbeszólás sok időt takaríthat meg.

A beszélgetések a végtelenségig elnyúlhatnak, anélkül, hogy azok bárkinek is a javára válnának, ha a vita kezdeményezője nem jelzi, hogy már megkapta a választ a kérdésére. Indiában, ha a beszélgetés során valaki választ kapott a kérdésére, azt mondja, „bász". Ez azt jelenti: „ennyi elég, megkaptam a választ, továbbléphetünk." Sajnos nekünk nincs erre külön szavunk. Pedig minden kapcsolatunkban hasznunkra válna, ha elterjesztenénk a „bász-gondolkodást".

KÉRÉS ÉS KÖVETELÉS

Ha felelősségre vonástól vagy büntetéstől tarthatnak, akkor beszélgetőtársaink a kéréseinket követelésnek fogják hallani. Amikor követeléssel állunk elő, az embereknek két választásuk marad: vagy meghunyászkodnak, vagy fellázadnak. Mindkét esetben kényszerítő erőt éreznek a kérést megfogalmazó felől, és emiatt csökken az esély, hogy valódi együttérzéssel válaszoljanak.

Beszélgetőtársunknak egy követelés hallatán két lehetősége marad: vagy meghunyászkodik, vagy fellázad.

Minél többször hibáztattunk, büntettünk vagy ébresztettünk bűntudatot másokban, amikor nem teljesítették a kérésünket, annál gyakrabban fogják a következő kérésünket is követelésként értelmezni. Ráadásul a hatás más kapcsolatokra is kiterjed: minél többször hibáztatták és büntették ismerősünket, illetve keltettek benne bűntudatot azért, mert nem teljesítette valaki kérését, annál nagyobb terhet visz bele a jövőbeli kapcsolataiba, és annál inkább fogja a mi kérésünket is követelésként értelmezni.

Honnan lehet tudni, hogy kéréssel vagy követeléssel állunk szemben? Figyeld meg, mit tesz a beszélő, ha kérése nem teljesül!

Vizsgáljuk meg egy helyzet két változatát! János így szól barátnőjéhez, Júliához: „Egyedül érzem magam. Van kedved az estét velem tölteni?" Ez vajon kérés vagy követelés volt? Ez attól függ, hogyan reagál János egy esetleges nemleges válaszra. Ha Júlia ezt mondaná: „János, nagyon fáradt vagyok. Ha társaságra vágysz, próbálj meg valaki mást megkérni, hogy veled töltse az estét!", és erre János így reagál: „Már megint csak magadra gondolsz", akkor kérése követelés volt. Ahelyett, hogy együttérzéssel fogadta volna, hogy Júlia fáradt, hibáztatta őt.

Ha a kérés nem teljesülését kritika vagy ítélet követi, akkor valójában követelés hangzott el.

Vegyünk szemügyre egy másik forgatókönyv szerint alakuló párbeszédet:

A bűntudatkeltés követelést jelez.

János: – Egyedül érzem magam. Szeretném, ha az estét velem töltenéd.
Júlia: – Nagyon fáradt vagyok. Ha társaságra vágysz, próbálj meg valaki mást megkérni, hogy veled töltse az estét!
János elfordul, nem szól egy szót sem. Júlia érzi, hogy megsértődött: – Valami baj van?
János: – Nem, nincs.
Júlia: – Látom, hogy valami bajod van. Mi a baj?
János: – Tudod, milyen egyedül érzem magam. Ha igazán szeretnél, akkor velem töltenéd az estét.

János – együttérzés helyett – úgy értelmezi Júlia válaszát, hogy cserbenhagyta, nem szereti. Minél inkább visszautasításként értelmezzük a nemleges választ, kéréseink annál inkább követeléseknek fognak hangzani. Végül önbeteljesítő jóslattá válnak, hisz minél többen hallanak tőlünk követeléseket, annál kevesebben fogják keresni a társaságunkat.

Akkor hangzik el valódi kérés, ha utána a beszélő hajlandó együtt érezni a másik féllel, figyelembe véve az ő szükségleteit.

Biztosak lehetünk abban, hogy János őszinte kéréssel fordult Júliához, ha válasza Júlia érzéseinek és szükségleteinek az elismerését tükrözi. Pl. azt mondja: „Kimerült vagy, és inkább pihenésre vágysz ma este?"

Egyértelműen jelzi a másik fél számára, hogy nem követeléssel, hanem kéréssel fordulunk hozzá, ha hozzátesszük, hogy csak akkor tegye meg, amit kérünk tőle, ha van hozzá kedve. Tehát kérdezhetünk így: „Van kedved megteríteni?" ahelyett, hogy: „Kérlek, teríts meg!" Ám az őszinte kérés legerőteljesebb jele, ha együttérzéssel fordulunk ahhoz, aki nem akar eleget tenni a kívánságunknak. A következő oldalon olvasható példák azt demonstrálják, hogy miként derül ki az elutasító válaszra adott reakcióból, hogy vajon követelés vagy őszinte kérés hangzott el. Ha képesek vagyunk együttérzéssel megérteni, hogy a másik miért nem teljesíti a kérésünket, akkor az én definícióm szerint őszinte kérés hangzott el. A kérés előnyben részesítése a követeléssel szemben nem jelenti feltétlenül, hogy el kell fogadnunk a „nem" választ, de azt igen, hogy nem győzködjük társunkat addig, amíg meg nem értettük, mi gátolja abban, hogy igent mondjon.

HATÁROZZUK MEG KÉRÉSÜNK CÉLJÁT!

Az őszinte kérés megfogalmazásához tisztában kell lenni a célunkkal. Ha az a célunk, hogy mások viselkedését megváltoztassuk, vagy hogy keresztülvigyük saját akaratunkat, akkor csalódni fogunk az EMK-ban. Ez a kommunikációs módszer ugyanis kizárólag azok számára készült, akik csak akkor szeretnének másokat valamire rábírni, ha azok azt szívesen és együttérzéssel hajlandók megtenni. Az EMK célja az őszinteségen és az együttérzésen alapuló kapcsolatok kialakítása. Ha beszélgetőpartnerünk biztos lehet abban, hogy elsődleges célunk a kapcsolatunk minőségének a javítása, és hogy hitünk szerint e folyamat közben mindkettőnk szükséglete kielégülhet, akkor nyilvánvalóvá válik számára, hogy őszinte kéréssel, s nem pedig álcázott követeléssel fordultunk feléje.

Célunk az őszinteségen és az együttérzésen alapuló kapcsolat kialakítása.

Nehéz ezt a célkitűzést folyamatosan szem előtt tartani, különösen a szülőknek, a tanároknak, a munkahelyi vezetőknek és más, olyan személyeknek, akiknek munkájuk során emberekre kell hatniuk, magatartásokat kell befolyásolniuk.

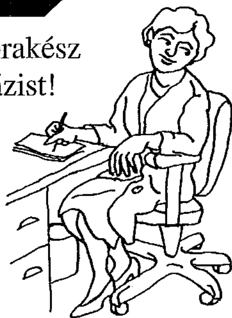
Egy családanya, az egyik foglalkozásunk ebédszünetéből visszatérve, így szólt: „Marshall! Hazamentem és kipróbáltam, de nem jött be." Megkértem, mondja el, mi történt.
– Hazamentem, és megfogalmaztam az érzéseimet és a szükségleteimet, éppen úgy, ahogy gyakoroltuk. Nem bíráltam, nem ítélkeztem, csak ennyit mondtam a fiamnak: „Csalódott vagyok, amikor azt látom, hogy nem végezted el a megígért házimunkát. Rendes lakásba szerettem volna hazaérni." Ezután jött a kérésem: megkértem, hogy azonnal fogjon hozzá a takarításhoz.
– Úgy tűnik, tisztán alkalmaztad mind a négy alkotóelemet. Mi történt ezután?
– Nem fogott neki a takarításnak.
– És ekkor mi történt?
– Megmondtam neki, hogy nem élhet ilyen lustán és felelőtlenül.

Világos volt számomra, hogy ez a családanya még nem tudott különbséget tenni a kérés és a követelés között. Még mindig attól tette függővé a folyamat eredményességét, hogy „kéréseit" teljesítették-e vagy sem. Az EMK gyakorlásának az elején gyakran beleeshetünk abba a hibába, hogy a módszer alkotóelemeit mechanikusan alkalmazzuk, anélkül, hogy szem előtt tartanánk a mögötte meghúzódó alapelvet.

Kérés szemben a követeléssel

Kérés vagy követelés?

– Kérlek, hozd naprakész állapotba az adatbázist!





– Nincs rá időm.

Kérés volt.

Együttérzés:
– Dugig vagy munkával, és minden percedre szükség van, hogy befejezd azt, amin éppen dolgozol?





Követelés volt.

Bírálat és szemrehányás:
– Rosszul gazdálkodsz az időddel...





Követelés volt.

Bűntudatkeltés:
– Ha nem csak mindig magadra gondolnál, akkor most megpróbálnál időt szakítani az adatbázis naprakész állapotba hozására.





Előfordulhat azonban, hogy hiába vagyunk tudatában a szándékunknak, és hiába fogalmazunk gondosan, a kérésünket néhányan akkor is követelésnek fogják értelmezni. Ez különösen igaz akkor, ha hatalmi helyzetben vagyunk, és olyanokkal beszélünk, akiknek már akadtak tapasztalataik a hatalom képviselőinek kényszerrendszabályairól.

Egyszer egy gimnázium igazgatója megkért, mutassam be a tanároknak, hogyan segíthet az EMK szót érteni olyan tanulókkal, akik nem úgy működnek együtt a tanáraikkal, ahogy azok szeretnék.

Megkértek, hogy találkozzak 40 olyan diákkal, akik „beilleszkedési zavarokkal" küszködtek. Megdöbbentő, hogyan válnak ezek a megbélyegzések önbeteljesítő jóslattá! Ha az iskolában rád ragasztanának egy ilyen címkét, te is felhatalmazásnak tekintenéd, hogy egy kis színt vigyél a szürke hétköznapokba, és mindennek ellenállj, amire csak kérnek... Amikor címkét ragasztunk valakire, akkor hajlamosak vagyunk úgy kezelni őt, hogy az tovább ösztönözze az illetőt a problémás viselkedés folytatására. Az eredmény láttán – értelemszerűen – még megalapozottabbnak hisszük a diagnózisunkat. Ezek a tanulók tudták, hogy „beilleszkedési zavarban szenvedőknek" lettek minősítve, így nem lepődtem meg, hogy amikor beléptem, legtöbbjük éppen az ablakon kilógva kiabált és káromkodott az udvaron lévő társaik felé. Egy kéréssel kezdtem: „Szeretném, ha mindannyian idejönnétek és leülnétek, hogy elmondhassam, ki vagyok, és mivel szeretnék ma foglalkozni." A tanulók fele leült. Nem voltam biztos, hogy valamennyien hallották a szavaimat, ezért megismételtem a kérésemet. Ezután, kettő kivételével, a többiek is leültek. Az a kettő azonban, akik sajnos épp az osztály legnagyobb növésű tanulói voltak, továbbra is az ablakpárkányon lógtak.

„Elnézést," szólítottam meg őket, „a két úriember egyike megmondaná nekem, hogy mit hallott?" Egyikőjük felém fordult, és rám mordult: „Ja. Azt mondta, hogy oda kell mennünk, és le kell ülnünk." Ezt gondoltam magamban: „Ó, ó, tehát követelésnek hallotta a kérésemet!"



Hangosan pedig a következőt mondtam:
– Uram! (Megtanultam, hogy mindig „uram"-nak szólítsam a nagy bicepsszel rendelkező embereket, főleg ha még tetoválás is van rajta.) Hajlandó lenne megmondani nekem, hogyan adhatnám a tudtára kérésemet anélkül, hogy az parancsolgatásnak hallatszana?

– Mi van? (Annyira megszokta, hogy a tanáraitól mindig követeléseket hallott, hogy meghökkentette a fogalmazásom.)
– Hogyan mondhatnám el önnek, hogy mit szeretnék, anélkül, hogy úgy tűnne, mintha nem törődnék azzal, hogy ön mit szeretne? – ismételtem meg.
Egy pillanatig tétovázott, majd megvonta a vállát, s így szólt:
– Nem tudom.
– Ez a párbeszédünk jól példázza, hogy miről szeretnék ma beszélgetni önökkel. Hitem szerint az emberek sokkal jobban élvezik egymás társaságát, ha parancsolgatás nélkül tudják kifejezni a mondandójukat. Amikor elmondom, hogy mit szeretnék, az nem azt jelenti, hogy a kérésemet önnek teljesítenie kell, mert máskülönben megkeserítem az életét. Nem tudom, hogyan fejezzem ki ezt úgy, hogy elnyerjem a bizalmát.

Megkönnyebbülésemre ezt már megértette a fiatalember, és a barátjával együtt a helyére ballagott. Az ilyesfajta helyzetekben eltarthat egy ideig, amíg kérésünket szándékunk szerint hallják meg az emberek.

Kérések megfogalmazásakor érdemes tudatosan kerülni a következő, dőlt betűvel szedett szavakat, mert közlésünket automatikusan követeléssé változtatják:

- Rendet *kell* maga után tennie.
- Az a *dolga*, hogy megtegye, amit kérek tőle.
- *Megérdemlem* a fizetésemelést.
- *Jogosan* tartom sokáig bent őket.
- Több szabadidő *illet meg*.

Ha ilyen formában fejezzük ki a szükségleteinket, akkor biztos, hogy másokat fogunk hibáztatni, ha nem a kérésünknek megfelelően járnak el. Bennem is támadtak ilyesfajta, álszent gondolatok, amikor a legkisebb fiam nem volt hajlandó kivinni a szemetet. Amikor beosztottuk a házimunkát, ő ugyan elvállalta ezt a feladatot, mégis naponta kellett megküzdeni azért, hogy meg is tegye. Újra és újra emlékeztettem rá, hogy: „Ez a te feladatod." „Mindannyiunknak van feladata" stb. Azzal a céllal tettem ezt, hogy rávegyem a szemét kivitelére.

Egyik este aztán végül odafigyeltem arra, amit a szemét kivitelével kapcsolatban már jó ideje elmondani próbált. A következő dalt írtam az akkori beszélgetésünk kapcsán. Miután fiam érzékelte együttérzésemet a helyzetével, soha többé nem kellett figyelmeztetnem e feladatára.

Brett dala

Ha jól értem,
nem követelsz tőlem semmit,
így kész vagyok meghallani, ha hívsz.
De ha uralkodni próbálsz,
mint egy pasa,
hamar bele fogod ütni az orrod a falba.
Ha oly kegyesen emlékeztetsz
mindarra, amit eddig értem tettél,
akkor készülj fel a harcra!
Aztán kiabálhatsz,
prüszkölhetsz,
nyöghetsz, nyöszöröghetsz és vagdalkozhatsz;
a szemét akkor is a helyén marad a sarokban.
Ha egyszer stílust váltanál,
kis időbe még beletelhet,
hogy megbocsássak és felejtsek.
Mert úgy tűnik nekem, addig nem láttad meg
bennem is az embert,
míg minden elvárásodat nem teljesítettem.

ÖSSZEFOGLALÁS

Az EMK negyedik alkotóeleme: érthetően közölni, *mit szeretnénk kérni a másiktól azért, hogy egymás életét kölcsönösen gazdagíthassuk.* Ennek során kerüljük a homályos, elvont vagy kétértelmű kifejezések használatát, és pozitív megfogalmazásra törekedünk; tehát arról beszélünk, amit kérünk, és nem arról, amit *nem* kérünk.

Minél egyértelműbben tudjuk kifejezni, hogy mit várunk, annál valószínűbb, hogy azt meg is kapjuk. Üzenetünk nem mindig szándékaink szerint jut el a másikhoz, ezért meg kell tanulnunk megbizonyosodni arról, hogy mondandónkat pontosan értették-e. Különösen fontos ez, ha valamely csoport tagjaként szólalunk fel. Visszajelzés híján ugyanis olyan terméketlen vitát indíthatunk el, amely rengeteg időt rabol el a csoporttól.

A kérések követelésnek hangzanak, ha a másik úgy hiszi, hogy ellenkezése esetén hibáztatni vagy büntetni fogjuk őt. Bizalmat ébreszthetünk a másik emberben, ha mondandónkhoz hozzátesszük,

hogy csak akkor kívánjuk kérésünk teljesítését, ha azt az illető önszántából teszi meg, mert így egyértelműen jeleztük neki, hogy valóban kérést és nem követelést intéztünk hozzá. Az EMK célja nem a beszélgetőpartnerünk és az ő viselkedésének azon célból történő megváltoztatása, hogy saját törekvésünk megvalósulhasson, hanem olyan, együttérzésen és őszinteségen alapuló, emberi kapcsolat kialakítása, amelyben mindkét fél szükségletei kielégülnek.

Az EMK a gyakorlatban

Zsolt és Botond több, mint 30 éve barátok. Zsolt nem dohányzik, és az évek folyamán mindent megpróbált, hogy rávegye Botondot, hagyjon fel a napi két doboz cigaretta elszívásával. Barátjának egyre súlyosbodó köhögési rohamai egy napon arra késztetik Zsoltot, hogy kieresse magából a fölgyülemlett, de eddig magába fojtott mérgét és aggodalmát.

Zsolt: – Botond! Tudom, hogy ezen már többször átrágtuk magunkat, mégis megkérlek, figyelj rám! Félek, hogy ez a rohadt cigi előbb-utóbb végezni fog veled. Te vagy a legjobb barátom, és szeretném minél hosszabb ideig élvezni a társaságodat. Kérlek, ne vedd ezt kritikának, én csupán nagyon aggódom miattad! *(Botond ez ideig mindig bírálatnak tekintette, ha Zsolt megpróbálta őt meggyőzni arról, hogy szokjon le.)*
Botond: – Nem értem a nyugtalanságodat. Régóta vagyunk barátok...
Zsolt: *(kérést fejez ki)* – Hajlandó lennél leszokni?
Botond: – Bárcsak képes lennék rá!
Zsolt: *(figyelve Botond érzéseire és szükségleteire, amelyek megakadályozzák saját kérése teljesítését)* – Félsz megpróbálni, mert nem akarsz kudarcot vallani?
Botond: – Aha... Tudod hányszor próbáltam már meg... Tudom, hogy sok ismerősöm lenéz, amiért nem vagyok képes leszokni.
Zsolt: *(értelmezi Botond közlését)* – Én nem nézlek le emiatt. Még akkor sem, ha esetleg most sem sikerülne leszoknod. Csak azt szeretném, ha megpróbálnád!
Botond: – Kösz, de nem csak rólad van szó... Mindenkiről... Látni a szemükben: szánalmas figurának tartanak.
Zsolt: *(együtt érezve Botonddal)* – Nyomasztó lehet még más gondolataival is foglalkozni, miközben amúgy is nehéz leszokni róla.
Botond: – Rohadt gondolat, hogy a rabja vagyok, hogy hatalma van fölöttem...
Zsolt: *(Botond szemébe néz, megértően bólogat. Zsolt tekintetében és hallgatásában tükröződik, hogy igazán fontos számára az ügy).*
Botond: – Valójában már nem is élvezem a dohányzást. Kiközösítettnek és megvetettnek érzem magam, ha emberek közt dohányzom. Röstellem magam.
Zsolt: *(továbbra is együttérzéssel)* – Úgy tűnik, valóban le szeretnél szokni, de félsz a kudarctól, mert az még jobban megtépázhatja az önbizalmadat.

Botond: – Igen, erről van szó. ... Azt hiszem, még sosem beszéltem erről ilyen nyíltan. Ha valaki azt javasolja, hogy szokjak le a cigiről, többnyire elküldöm a fenébe. Szívesen leszoknék, de nem azért, mert noszogatnak.
Zsolt: – Én nem akarlak noszogatni. Fogalmam sincs róla, hogy miként nyújthatnék neked támaszt a kudarctól való félelmeddel szemben, de ha tudnám, szívesen megtenném. Persze...csak ha te is akarod...
Botond: – Igen, szeretném. Nagyon megérintett az aggodalmad és a segítőkészséged. De...mi van, ha még nem érzem késznek magam rá. Azt is el tudod fogadni?
Zsolt: – Hát persze. Akkor is a barátod maradok, és ugyanannyira fontos leszel nekem. Csak jó lenne, ha még sokáig lennénk egymás mellett. *(Zsolt kérésének az őszinteségét mutatja, hogy Botond válasza nem kérdőjelezi meg benne a barátságukat. Az „ugyanannyira fontos leszel nekem" szavakkal kifejezi Botond autonómia iránti szükségletének megértését és elfogadását, amihez hozzáteszi saját igényét is: „jó lenne, ha még sokáig lennénk egymás mellett.")*
Botond: – Hát, talán újra megpróbálom a leszokást... De ne szólj senkinek, jó?
Zsolt: – Persze. Te érzed, hogy mikor állsz rá készen. Én hallgatok róla.

Empátiával fordulni mások felé

HETEDIK FEJEZET

Az EMK két része:
- őszintén kifejezni magunkat
- empátiával fordulni mások felé

Az előző négy fejezet az EMK négy alkotórészével foglalkozott: a megfigyeléssel, az érzéssel, a szükséglettel avagy igénnyel és az életünket gazdagító kéréssel. Az eddig csak saját magunk kifejezésére alkalmazott négy alkotórészt most arra használjuk, hogy meghalljuk mások megfigyelését, érzését, igényét és kérését. A kommunikációs folyamat e részét úgy nevezzük, hogy „empátiával fordulni mások felé".

JELENLÉT: LÉGY IS JELEN, AMIKOR TESZEL VALAMIT!

Az empátia tiszteletteljes megértése annak, amit mások megélnek. Chuang-Tzu, kínai filozófus szerint az empátia teljes lényünk odaadását követeli meg: „Az a hallás, amihez csak a fülünket használjuk, egy dolog. A hallottak megértése már egy másik. A lélek befogadása viszont nem kötődik semmilyen érzékeléshez, sem a fülhöz, sem az értelemhez. Helyette azt követeli meg, hogy minden érzékszervünket *kiüresítsük*. Ha érzékszerveink kiürültek, akkor egész lényünkkel készen állunk a befogadásra. Ilyenkor teljesen átérezzük azt, ami előttünk áll, amit a fül nem hallhat, az elme pedig nem érthet meg."

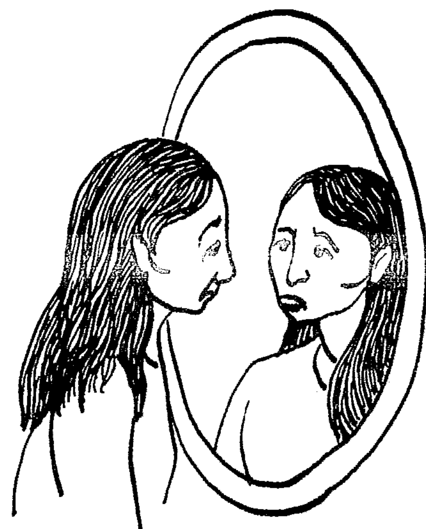
Empátia: az elme kiürül, és a lényegünk figyel.

A mások iránti empátiánk akkor ébred fel, ha minden velük kapcsolatos előítéletünk már eltűnt. Martin Buber, osztrák születésű, izraeli filozófus így írja le az élet megkövetelte jelenlét minőségét: „Minden hasonlóság ellenére az élet minden megnyilvánulásának, akár egy újszülött gyermeknek, mindig új arca van, amilyen eddig még sosem létezett, és nem is fog soha megismétlődni. Ezért az élet mindig olyan választ követel meg tőled, amire nem készülhetsz fel előre. Nem kér a múltból. Jelenlétet, felelősséget kíván, téged követel."

Az empátiához szükséges jelenlétet nem könnyű fenntartani. „A szenvedőnek nyújtott figyelem képessége nagyon ritka és bonyolult valami. Felér egy csodával. Maga a csoda!" – állítja Simone Weil francia író. „Legtöbben, akik biztosak e képességükben, nem tudják, miről beszélnek." Az empátia nevében sokszor nagy a kísértés, hogy tanácsokat adjunk, vagy bátorítsunk és saját helyzetünkről és érzéseinkről meséljünk. Pedig az empátia azt követeli meg, hogy teljes figyelmünket a másik ember üzenetének szenteljük. Adjuk meg neki a szükséges időt és teret, hogy mindent kiadhasson magából, hogy érezhesse, teljesen megértjük őt! Egy buddhista mondás jól érzékelteti ezt a képességet: „Ne csak cselekedj, légy jelen, amikor teszel valamit!"

Kérdezz, mielőtt tanácsot vagy bátorítást adnál!

Bosszantó lehet annak, akinek valójában empátiára – együttérzésre – van szüksége, ha mi azt hisszük róla, hogy bátorításra vagy „problémamegoldásra" vágyik. A lányom kapcsán alaposan megtanultam, hogy mielőtt tanácsokat vagy bátorítást osztogatnék, kétszer is gondoljam meg, kérte-e azt tőlem az illető. Egy nap a tükör előtt állva így szólt: „Úgy nézek ki, mint egy disznó!"



„Te vagy a leggyönyörűbb teremtés a Földön," jelentettem ki. Elkeseredett pillantást vetett rám, és feljajdult: „Jaj, apa!" Azzal kirohant a szobából, és bevágta maga mögött az ajtót. Később jöttem rá, hogy valójában empátiára lett volna szüksége. Rosszul időzített bátorításom helyett megkérdezhettem volna: „Elégedetlen vagy azzal, ahogy ma kinézel?"

Barátom, Holley Humphrey, csokorba gyűjtött néhány olyan viselkedési mintát, amelyek megakadályozzák azt a fajta jelenlétet, amely a másokhoz való empatikus kapcsolódásunkhoz szükséges. Lássunk néhány példát!

- Tanácsadás: „Szerintem neked ... kéne" „Hogy-hogy még nem ...?"
- Überelés: „Az mind semmi ahhoz képest, ami velem történt!"
- Bölcselkedés: „Ez a tapasztalat még hasznodra válhat, ha hajlandó vagy..."
- Vigasztalás: „Nem a te hibád. Te minden tőled telhetőt megtettél."
- Történetmesélés: „Erről az jut eszembe..."
- Lekicsinylés: „Fel a fejjel! Ne törj le emiatt!"
- Szimpatizálás: „Ó, szegénykém!"
- Kihallgatás: „Mikor kezdődött?"
- Magyarázkodás: „Én fel akartalak hívni, de..."
- Kijavítás: „Nem is így történt!"

Harold Kushner rabbi, a *Jó emberekkel is történnek rossz dolgok* című könyvében föleleveníti, milyen fájdalmasan érintették őt az emberek vigasznak szánt szavai fia haldoklása idején. Még fájdalmasabb volt számára az a felismerés, hogy 20 éven át hasonló helyzetekben ő is ugyanilyen frázisokkal traktált másokat!

Az az elképzelés, hogy egy adott szituációt meg kell „javítanunk", hogy mások jól érezzék magukat, megfoszt minket jelenlétünktől. Tanácsadók és terapeuták szerepét betöltve különösen fogékonyak vagyunk erre a téveszmére.

Egy alkalommal, amikor 23 mentálhigiéniás szakemberrel dolgoztam együtt, megkértem őket, írják le szóról szóra, mit mondanának annak a páciensüknek, aki a következő panasszal fordul hozzájuk: „Depressziósnak érzem magam. Nem látom, mi értelme lenne tovább élnem." Összegyűjtöttem a válaszaikat, és bejelentettem: „Most felolvasom mindenkinek a válaszát. Képzeljétek magatokat annak a személynek a helyébe, aki épp azt mondta el, hogy búskomornak érzi magát, és emeljétek fel a kezeteket minden olyan mondat után, amelyről úgy érzitek, hogy aki mondta, megértett benneteket!" A kezek a 23 szöveg közül csak 3 esetén emelkedtek a magasba. Legtöbbször a „Mikor érezte ezt először?" típusú kérdések fordultak elő; azt a látszatot keltve, hogy a szakember a diagnózishoz, majd a kezeléshez szükséges információkat gyűjti be. A valóságban azonban a probléma ilyen típusú, intellektuális megközelítése éppen azt a fajta jelenlétet gátolja meg, amelyet az empátia megkövetel. Amikor a másik szavainál leragadunk, s azt vizsgálgatjuk, hogy azok mennyire állnak összhangban a gondola-

Az intellektuális megközelítés akadályozza az empátiát.

tainkkal, akkor az illető *felé* fordulunk, de nem vagyunk *együtt* vele. Az empátia fő kelléke a jelenlét: teljes mértékben együtt lenni a másikkal abban, amit megél. A jelenlét e megközelítése nem azonos sem a mentális megértéssel, sem a szimpátiával. Olykor úgy is dönthetünk, hogy szimpatizálunk a másik emberrel, tehát *átérezzük* az érzéseit, de jó, ha tudjuk, hogy a szimpátia nem empátia!

AZ ÉRZÉSEKRE ÉS A SZÜKSÉGLETEKRE FIGYELNI

Függetlenül attól, hogy mit mond nekünk a másik ember, mi csak azt halljuk meg belőle, hogy ő
(a) mit figyelt meg,
(b) mit érez,
(c) mire van szüksége és
(d) mit kér!

Függetlenül attól, hogy az emberek hogyan fejezik ki magukat, az EMK-ban mi csak a megfigyeléseikre, az érzéseikre és a szükségleteikre, valamint az életüket gazdagító kéréseikre figyeljünk! Tegyük fel, hogy kölcsönadjuk az autónkat az új szomszédunknak, aki valamilyen váratlan vészhelyzet miatt kérte tőlünk ezt a szívességet. Amikor ez a családtagjaink tudomására jut, ránk támadnak: „Nem vagy normális, hogy egy idegenben így megbízol!" A következő oldal illusztrációi bemutatják, miként lehet ráhangolódni a családtagok érzéseire és szükségleteire anélkül, hogy (1) magunkat okolnánk és a mondataikat magunkra vennénk, vagy (2) hibáztatnánk és elítélnénk őket.

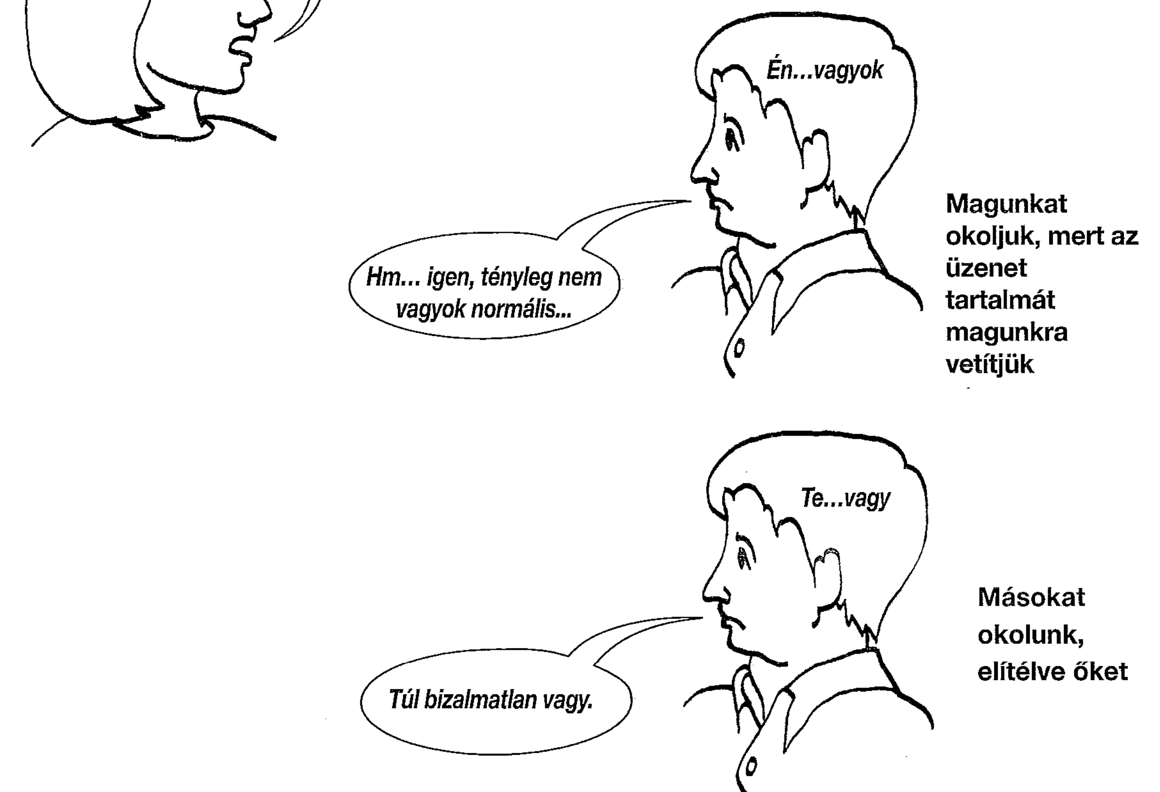
Ebben a helyzetben nyilvánvaló a családtagok megfigyelése, tehát hogy mire reagálnak: arra, hogy az autót kölcsönadtuk egy idegennek. Más helyzetekben ez nem mindig ilyen egyszerű. Ha egyik kollégánk pl. azt mondja, hogy: „Te nem vagy jó közösségi ember," akkor nem egyértelmű, hogy mi a megfigyelése, de megpróbálhatjuk kitalálni, mit tettünk, ami ezt a megfigyelést eredményezte.

A következő, EMK-foglalkozáson lezajlott párbeszéd bemutatja, hogy milyen nehéz másnak az érzéseire és a szükségleteire összpontosítanunk, ha felelősséget akarunk vállalni az érzéseiért, és az üzenetét magunkra vesszük. E párbeszédben a feleség megpróbálta meghallani a férje szavai mögött megbújó érzéseket és szükségleteket. Ugyanis azt javasoltam neki, hogy próbálja meg kitalálni férje érzéseit és szükségleteit, majd ellenőrizze, hogy sikerült-e.

A férj elhangzott szavai: – Minek is beszélek én neked!? Úgyse figyelsz rám.
A feleség reakciója: – Boldogtalan vagy miattam?
MBR: – Amikor azt mondod, „miattam", azt sugallod, hogy te vagy az oka az ő érzéseinek. Én inkább azt kér-

Empátia szemben a nem empátiával





dezném: „Boldogtalan vagy, mert arra lenne szükséged, hogy...?" A figyelmed így a benne dúló érzésekre irányul, és kevésbé fogod magadra venni az üzenetét.
Feleség: – De mit mondjak? „Boldogtalan vagy, mert...?" Mi miatt boldogtalan?

MBR: – A férjed üzenetének a tartalmából indulj ki! Azt mondta: „Minek is beszélek én neked!? Úgyse figyelsz rám." Amikor ezt mondja, akkor vajon mire van szüksége?

Arra figyelj, hogy mi a szükséglete a másiknak, és ne arra, hogy mit gondol rólad!

Feleség (megpróbálja empátiával meghallani a férje üzenete mögötti szükségleteket): – Boldogtalan vagy, mert úgy érzed, hogy nem értelek meg?
MBR: – Figyeld meg, hogy arra összpontosítasz, amit a férjed gondol, és nem arra, amire szüksége van! Szerintem kevésbé tűnnek az emberek félelmetesnek, ha a szükségleteikre figyelsz, s nem a veled kapcsolatos gondolataikra. Ne arra koncentrálj, hogy ő azért boldogtalan, mert azt hiszi, hogy nem figyelsz rá, hanem azt puhatold ki, hogy mire van szüksége! Kezdd így: „Boldogtalan vagy, mert arra van szükséged, hogy..."
Feleség (újra próbálkozik): – Boldogtalan vagy, mert arra van szükséged, hogy meghallgassanak?
MBR: – Pontosan erre gondoltam. Így már jelentést nyernek a férjed szavai?
Feleség: – Teljesen más így! Óriási a különbség! Értem, mi történik vele, anélkül, hogy közben bármi miatt is magamat hibáztatnám.

A HALLOTTAK VISSZAMONDÁSA

Miután figyelmünket társunk megfigyelésére, szükségletére, érzésére és az ő életét gazdagító kérésére összpontosítottuk, és meg is hallottuk mindezeket, szükségesnek érezhetjük, hogy visszamondjuk azt, amit megértettünk. A 6. fejezetben, a kérések kapcsán, már foglalkoztunk azzal, hogy miként kérjük társunktól: mondja el azt, amit hallott tőlünk. Most arról lesz szó, hogyan ajánljuk ezt fel beszélgetőpartnerünknek.

Ha pontosan megértettük társunk üzenetét, akkor a hallottak

visszamondása megnyugtatja őt. Ha viszont a visszamondottak nem azonosak az üzenetével, akkor ily módon lehetősége nyílik kijavítani minket. A hallottak visszamondásának egy másik előnye, hogy így alkalmat adunk társunknak újra átgondolni a mondanivalóját, és elmélyülni önmagában.

Az EMK azt ajánlja, hogy a hallottak visszamondását foglaljuk *kérdésbe*. Kiderül így, hogy mit értettünk meg, és mit értettünk esetleg félre. A kérdések a következőkről szólhatnak:

A) Mások megfigyeléséről: „Arra reagálsz, hogy hány estét nem töltöttem otthon az elmúlt héten?"
B) Mások érzéseiről és az ezeket okozó szükségletekről: „Rosszul esik, hogy nem kaptál több elismerést az erőfeszítéseidért?"
C) Mások kéréséről: „Azt szeretnéd, hogy elmondjam, miért mondtam ezt?"

Ahhoz, hogy ezeket a kérdéseket föltegyük, érzékelnünk kell, hogy mi történik a másikban, miközben – szükség esetén – kérjük a helyesbítését. Figyeljük meg a különbséget az iménti és a következő kérdések között:

a) „Mire gondolsz, mit tettem?"
b) „Hogy érzed magad?" „Miért érzed így magad?"
c) „Mit akarsz, mit tegyek?"

Információ kérése előtt először saját érzéseinket és szükségleteinket fejezzük ki!

Ez a második kérdéscsoport úgy kér információt, hogy előtte nem érzékeli a beszélő belső állapotát. Habár első pillantásra ezek tűnhetnek a másikban zajló dolgokhoz való kapcsolódás legközvetlenebb módjának, az a tapasztalatom, hogy az effajta kérdések kevéssé alkalmasak a kérdéses információ megszerzéséhez. Olyan hatást kelthetnek a társunkban, mintha mi a tanára kívánnánk lenni, és vizsgáztatnánk, vagy a pszichológusa, és páciensként kezelnénk őt. Ha mégis úgy döntenénk, hogy így kérünk információt, az a tapasztalatom, hogy társunk nagyobb biztonságban érzi magát, ha először feltárjuk azokat az érzéseinket és szükségleteinket, amelyek a kérdéshez vezettek. Tehát a „mit tettem?" kérdés helyett azt mondhatjuk, hogy „feszült vagyok, mert szeretnék tisztában lenni azzal, amire gondolsz. Hajlandó lennél elmondani, mit tettem, ami miatt ilyennek látsz?" Ezt a lépést nem mindig szükséges megtenni

– néha nem is jelent segítséget – olyan helyzetekben, amikor érzéseink és szükségleteink tisztán tükröződnek a szövegösszefüggésből és a hangnemből. Viszont kifejezetten ajánlom akkor, ha a kérdéseinket erős érzelmi töltet kíséri.

Miből lehet észrevenni, hogy egy üzenet a hallottak visszamondását igényli? Ha nem tudjuk eldönteni, hogy pontosan megértettük-e a másik üzenetét, akkor feltétlenül szükség van a visszamondásra, mert ezzel alkalmat adunk társunknak, hogy ki tudjon minket javítani. Még ha biztosak vagyunk is abban, hogy megértettük a hallottakat, érzékelhetjük, hogy társunk szeretne meggyőződni arról, hogy az üzenetét pontosan fogadtuk. Ezt az óhaját esetleg meg is fogalmazza: „Ez világos volt?" vagy „Érted mire gondolok?" Ezekben a pillanatokban a hallottak pontos visszamondása gyakran sokkal megnyugtatóbb, mint egy egyszerű: „Igen, értem."

Egy kórházban dolgozó önkéntest, röviddel az EMK-tréning után, megkértek a nővérek, hogy beszéljen egy idős beteggel: „Többször mondtuk már a néninek, hogy nem olyan súlyos beteg, mint ahogy gondolja, és ha beszedné a gyógyszereit, akkor jobban érezné magát. De ő csak a szobájában ül, és azt ismételgeti egész nap, hogy »Meg akarok halni. Meg akarok halni.«" Az önkéntes bement az idős nénihez, és ahogy a nővérek jelezték, a néni valóban azt mormolta, hogy „Meg akarok halni."

„Tehát meg akar halni," fordult hozzá empátiával az önkéntes. Ez meglepte a nénit, félbeszakította a mormolását, és úgy tűnt, hogy megkönnyebbült. Elpanaszolta, hogy senki sem érti meg, hogy milyen rosszul érzi magát. A gyakornok továbbra is visszamondta a néni érzéseit. Nemsokára olyan meghitt hangulat alakult ki kettejük között, hogy megölelték egymást. Később a nővérek meg akarták tudni, mi lehet a gyakornok titkos receptje, hiszen a néni elkezdett enni, bevette a gyógyszereit, és láthatóan jobb kedvre derült. Habár a nővérek próbáltak segíteni rajta tanácsokkal és bátorítással, amíg nem találkozott ezzel az önkéntessel, a néni nem kapta meg azt, amire igazán szüksége volt: egy igazi emberi kapcsolatot, hogy valaki megértse a kétségbeesését.

A nagy érzelmi töltésű üzeneteket mondd vissza!

Nincs minden esetre érvényes útmutató a hallottak visszamondására, de a tapasztalat azt mutatja, hogy ha a beszélő érzelmileg túlfűtött hangulatban beszél, akkor valószínűleg szívesen visszahallaná tőlünk az üzenetét. Ha mi vagyunk a másik oldalon, megkönnyíthetjük társunk helyzetét, ha egyértelműen tudtára adjuk, mikor szeretnénk visszahallani a gondolatunkat, illetve mikor nem.

Adódhat olyan helyzet, amikor a hagyományok tiszteletben tartása érdekében jobbnak látjuk nem megismételni a másik mondatait. Egy alkalommal pl. egy kínai férfi vett részt az egyik foglalkozásunkon, hogy megtanulja meghallani az apja megjegyzései mögött meghúzódó érzéseit és szükségleteit. Ez a férfi annyira tartott apja kritikájától és kirohanásaitól, hogy hónapok teltek el egy-egy találkozásuk között. Tíz évvel később beszélgettünk újra, és elújságolta, hogy a képessége, hogy meghallja az érzéseket és szükségleteket, alapvetően megváltoztatta a kapcsolatát apjával. Olyannyira, hogy most már szoros és szeretetteljes viszony köti őket egymáshoz! Habár figyel apja érzéseire és szükségleteire, sose mondja vissza a hallottakat. „Sose mondom ki hangosan," magyarázta. „A mi országunkban nagyon szokatlan lenne, ha valaki a saját érzéseiről beszélne. De hála annak, hogy a szavait én már nem támadásként értelmezem, hanem az érzéseit és a szükségleteit hallom ki belőlük, kapcsolatunk csodálatosan jó lett."

Csak akkor mondd vissza a hallottakat, ha az hozzájárul a teljesebb együttérzéshez és egymás jobb megértéséhez!

„Tehát sohasem beszélsz érzésekről, de képes vagy meghallani őket?" – kérdeztem.

„Eddig nem beszéltem róluk, de úgy érzem, most már erre is készen állok" – válaszolta. „Most, hogy kapcsolatunk ilyen szilárd alapokon áll, ha azzal fordulnék hozzá, hogy szeretnék vele az érzéseinkről is beszélni, akkor azt hiszem, hajlandó lenne rá."

Nagyon fontos, hogy milyen hangnemben mondjuk vissza a hallottakat. Amikor valaki visszahallja saját szavait, a kritika vagy a gúny legkisebb jelére is rendkívül érzékenyen reagál! Ugyancsak rosszul érinti őt a kinyilatkoztató jellegű hangnem, mert az azt sugallaná, hogy mi megmondjuk neki, mi zajlik benne. Ha tudatosan figyelünk mások érzéseire és szükségleteire, akkor hangnemünk jelzi, hogy kérdezzük – nem pedig állítjuk –, hogy helyesen értettük a hallottakat.

Arra is föl kell készülnünk, hogy a hallottak visszamondása mögötti szándékunkat félreértik. „Nem kérek a pszichologizálásodból!" – mondhatják nekünk. Ilyenkor továbbra is figyeljünk a beszélő érzéseire és szükségleteire! Az illető ilyenkor talán még nem bízik őszinte szándékunkban, és ezért jobban meg kell győződnie róla, hogy hajlandó legyen visszahallani saját szavait. Ahogy már láttuk, minden kritika, támadás, sértés és ítélet elpárolog, ha figyelmünket az üzenet mögött lévő érzésekre és szükségletekre fordítjuk. A gyakorlás során rá fogunk jönni egy egyszerű igazságra: minden olyan üzenet mögött, amelyet eddig ijesztőnek tartottunk, olyan

A megfélemlítő üzenetek mögött emberek vannak, akik arra kérnek, hogy teljesítsük a szükségleteiket.

személy áll, aki arra kér minket, hogy segítsük hozzá ahhoz, hogy jól érezze magát. Ha ezzel a tudattal fogadjuk az emberek üzeneteit, akkor sohasem fogjuk megalázónak tekinteni mások hozzánk intézett szavait. Megalázóvá akkor válnak, ha a mások, minket hibáztató gondolataiból a magunk számára megalázó képet gyártunk. Joseph Campbell író és mitológus a következőt ajánlja: „Félre kell tenni a »Mit fognak rólam gondolni?« elképzelést a tökéletes boldogság kedvéért." Ezt a boldogságot akkor kezdjük megtapasztalni, amikor a korábban kritikának és szemrehányásnak tekintett megjegyzésekben meglátjuk a bennük rejlő ajándékot: egy lehetőséget, hogy egy ember fájdalmát csökkentsük.

Egy súlyos üzenet lehetőséget nyújt az élet gazdagabbá tételéhez.

Ha gyakran tapasztaljuk, hogy szavaik visszamondásakor a beszélgetőpartnereink bizalmatlanok a törekvéseinkkel és az őszinteségünkkel szemben, akkor érdemes alaposan megvizsgálnunk a szándékainkat. Talán gépiesen alkalmazzuk a hallottak visszamondásának módszerét és az EMK alkotóelemeit, anélkül, hogy a célt szem előtt tartanánk. Ilyenkor megkérdezhetjük magunktól, hogy mi a fontosabb számunkra: „pontosan" betartani a folyamatot, vagy kapcsolódni az előttünk álló emberhez? Esetleg csak azért használjuk az EMK-t, hogy megváltoztassuk a másik ember magatartását?

Van, aki azért áll ellen a hallottak visszamondásának, mert azt időpocsékolásnak tartja. Egy városházi tisztviselő ezt mondta nekem az egyik gyakorlati foglalkozáson: „Azért fizetnek, hogy tényeket és megoldásokat adjak a minket fölkereső embereknek, és nem azért, hogy pszichoterápiával töltsem az időt." Ugyanez a tisztviselő nap mint nap találta magát szembe olyan dühös polgárokkal, akik érzelmileg túlfűtött hangulatban adták elő panaszaikat, és elégedetlenül távoztak, mert senki sem hallgatta meg őket. Többen e polgárok közül később elárulták nekem, hogy: „Ha valaki belép az irodájába, mást sem hall tőle, mint adatokat, de nem tudni, hogy vajon figyelt-e arra, amit az ügyfelei elmondtak. Az adataival szemben ilyenkor bizalmatlanokká válnak az emberek." A hallottak visszamondása valójában általában időt takarít meg! Munkaügyi tárgyalásokról szóló tanulmányok azt bizonyítják, hogy egy-egy konfliktus feloldásához szükséges idő *megfeleződik*, ha a felek előtte megegyeznek abban, hogy mielőtt reagálnának, mindenki pontosan visszamondja azt, amit az előtte szóló mondott!

A visszamondás időt takarít meg.

Emlékszem egy férfira, aki eleinte kételkedett abban, hogy a beszélgetés során értelme lenne visszamondani a hallottakat. Házasságuk válságos időszakában vett részt feleségével az EMK-tréningemen. A csoportfoglalkozás alatt a felesége ezt mondta a férjének:

– Te sosem figyelsz rám.
– De igen! – válaszolt a férj.
– Nem, te nem figyelsz rám – ellenkezett a feleség.
Megszólítottam a férjet: „Attól tartok, hogy most éppen igazoltad feleséged állítását. Nem úgy válaszoltál neki, hogy ő meggyőződhetett volna arról, hogy figyeltél rá."

Látva értetlen arckifejezését, megkértem, engedje meg, hogy eljátszhassam az ő szerepét. Boldogan beleegyezett, hiszen ebben neki eddig nem sok sikerélménye volt. Ezután a felesége és köztem a következő párbeszéd folyt:
Feleség: „Te sose figyelsz rám."
MBR, a férj szerepében: „Úgy tűnik, nagyon csalódott vagy, mert a beszélgetéseink közben szorosabb kapcsolatot szeretnél érezni velem."

A feleség könnyekig meghatódott, hogy megértésre talált. A férjéhez fordultam, és elmagyaráztam: „Úgy hiszem, a feleséged valójában azt próbálta jelezni a szavaival, hogy visszajelzést szeretne kapni tőled az érzéseiről és a szükségleteiről. Meg akart bizonyosodni arról, hogy figyelsz rá." „Csupán ezt kérte volna?" – kérdezte hitetlenkedve a férj.

Röviddel ezután első kézből tapasztalhatta ezt meg, amint a felesége visszamondta az ő előzőleg hevesen előadott mondatait. Ízlelgetve a visszahallottakat, rám nézett és kijelentette: „Működik." Megrendítő tapasztalat a valós életben bizonyságot kapni arról, hogy valaki empatikusan kapcsolódik hozzánk!

FENNTARTANI AZ EMPÁTIÁT

Azt javaslom, adjunk mindenkinek lehetőséget, hogy kibeszélje magát, mielőtt problémája megoldásával vagy a gondolataira adott válasszal foglalkoznánk! Ha túl rövidre fogjuk a kommunikációt, akkor nem fejezzük ki az érzéseivel és a szükségleteivel kapcsolatos őszinte érdeklődésünket. Ez azt a látszatot keltheti, hogy gyorsan túl akarunk lenni rajta, vagy mi akarjuk helyette megoldani a problémáját. Ráadásul az első üzcnet gyakran csak a jéghegy csúcsa; azt több ki nem fejezett, de hozzá kapcsolódó – sokszor még erőteljesebb – érzés követheti. Azzal, hogy folyamatos figyelmet szentelünk a társunkban zajló belső történéseknek, lehetőséget adunk neki, hogy teljesen feltárja és kifejezze önmagát. Megakadályoz-

Az empátia fenntartásával hozzásegítjük társunkat, hogy mélyebben kapcsolódhasson önmagához.

nánk ezt az áramlást, ha figyelmünket elhamarkodottan a kérésére vagy saját magunk kifejezésére irányítanánk.

Tételezzük fel, hogy egy anya a következő szavakkal fordul hozzánk: „Képtelenség a fiammal kijönni! Sosem teszi meg azt, amit kérek tőle!" Visszajelezhetjük az érzéseit és szükségleteit pl. a következőképpen: „Úgy tűnik, hogy el vagy keseredve, és szeretnél valahogy kapcsolatot teremteni a fiaddal." A hallottak ilyen visszamondása gyakran arra ösztönzi a másikat, hogy jobban magába nézzen. Ha visszajelzésünk talált, az anya a többi érzése felé fordul: „Talán az én hibám. Mindig kiabálok vele." Továbbra is figyelemmel követjük kifejezett érzéseit és szükségleteit, és például ezt mondhatjuk: „Bűntudatod van, mert néha több megértést várnál el magadtól?" Ha az anya további megértést tapasztal visszajelzésünkben, akkor tovább halad érzései felé, és pl. így szól: „Csődöt mondtam anyaként." Megmaradunk a kifejezett érzéseknél és szükségleteknél: „Elkedvetlenedtél, és szeretnél másképp viszonyulni a fiadhoz?" Addig folytatjuk ezt, amíg társunk ki nem fogy az adott témával kapcsolatos érzéseiből.

Abból tudhatjuk, hogy elegendő empátiát biztosítottunk a másik embernek, ha: (a) a feszültség oldódását érezzük rajta, vagy ha (b) a szóáradata véget ér.

Mi tanúsítja, hogy elegendő empátiát biztosítottunk társunknak? Először is, ha azt látjuk, hogy megkönnyebbül. E jelenség a saját testünk feszültségének oldódásában is jelentkezik. Egy másik, még nyilvánvalóbb jel, ha a személy elhallgat, nem beszél tovább. Ha bizonytalanok vagyunk abban, hogy vajon elegendő időt töltöttünk-e a folyamattal, akkor megkérdezhetjük: „Van-e még valami, amit szívesen elmondanál?"

AMIKOR A FÁJDALOM MEGAKADÁLYOZ MINKET AZ EMPÁTIA KIFEJEZÉSÉBEN

Az anya nem tudja gyermekét szoptatni, ha nem jut ő maga is elegendő táplálékhoz. Hasonlóképpen, ha azt vesszük észre, hogy minden erőfeszítésünk ellenére képtelenek vagyunk empátiával fordulni valakihez, az általában azt jelzi, hogy mi magunk vagyunk annyira kiéhezve empátiára, hogy azt másoknak sem tudjuk fölkínálni.

Az empátia adásához magunknak is empátiára van szükségünk.

Néha, amikor nyíltan elismerjük, hogy saját bánatunk akadályoz meg bennünket az empatikus jelenlétben, lehetséges, hogy éppen a társunk fogja biztosítani számunkra a kívánt együttérzést.

Olykor önmagunkat kell empatikus „elsősegélyben" részesíteni, ugyanolyan szintű jelenlétet és figyelmet szentelve saját magunknak, mint amilyent másoknak nyújtanánk. Az Egyesült Nemzetek volt főtitkára, Dag Hammarskjold, egyszer ezt mondta: „Minél őszintébben figyelsz a belső hangodra, annál jobban meghallod, mi folyik kint a világban." Ha kifejlődött bennünk a készség, hogy kellő mennyiségű empátiával lássuk el saját magunkat, akkor gyakran néhány másodperc alatt elérjük a bennünk lévő feszültség természetes feloldódását, ami képessé tesz minket arra, hogy figyelmünket a másik ember felé fordítsuk. Ha ez nem működik, még mindig marad néhány lehetőségünk.

Sikolthatunk – erőszakmentesen. Emlékszem, amikor három napon át közvetítettem két egymást gyilkoló galeri között. Az egyik banda neve a Fekete Egyiptomiak, a másiké a Kelet-St. Louis-i rendőrség volt... A „meccs" 2:1-re állt – egy hónap alatt három halálesettel. A harmadik feszültségekkel teli nap után, amely azzal telt, hogy megpróbáltam elérni, hogy a két csapat meghallgassa egymást és megoldják nézeteltéréseiket, hazafelé menet az járt a fejemben, hogy egy életre elegem van mindenféle konfliktusból...

A házamba lépve veszekedő gyermekeim látványa fogadott. Nem maradt energiám empátiára, így erőszakmentesen felsikoltottam: „Nagyon fáradt vagyok! Most igazán nem akarok a veszekedésetekkel foglalkozni! Csak egy kis csöndre és békére vágyom!" Az idősebb fiam, aki akkor 9 éves volt, hirtelen megállt, és megkérdezte: „Akarsz róla beszélni?" Ha mások hibáztatása nélkül tudunk a fájdalmunkról beszélni, az a tapasztalatom, hogy még a felfokozott idegállapotú emberek is képesek meghallani szükségleteinket. Persze nem így kiabálnék: „Mi van már megint veletek!? Nem tudnátok normálisan viselkedni!? Épp most értem haza egy nagyon nehéz nap után!", és semmilyen formában nem hibáztatnám őket. Erőszakmentesen úgy sikoltok, hogy a pillanatnyi elkeseredettségemre, fájdalmamra és szükségleteimre hívom fel a figyelmet.

Ha viszont a másik fél is olyan intenzitású érzelmi állapotban van, hogy nem tud sem meghallgatni, sem magunkra hagyni minket, a harmadik megoldás az, ha egy időre elmegyünk. Ha szünetet és lehetőséget adunk magunknak, hogy a szükséges empátiában részesüljünk, akkor majd újult erővel csatlakozhatunk megint a társunkhoz.

ÖSSZEFOGLALÁS

Az empátia mások tiszteletteljes megértése. Empátia helyett gyakran hajlunk arra, hogy vagy tanácsokkal, biztató szavakkal álljunk elő, vagy saját helyzetünket, érzéseinket kezdjük el ecsetelni. Az empátia ezzel szemben azt követeli meg, hogy ürítsük ki elménket, és teljes lényünkkel fogadjuk be a másikat.

Az EMK-ban, függetlenül attól, hogy társunk milyen szavakkal fejezi ki önmagát, csak a megfigyeléseire, érzéseire, szükségleteire és kéréseire figyelünk. Ezután visszamondhatjuk azt, amit megértettünk. Fenntartjuk az empátiát, lehetőséget adva társunknak, hogy teljesen kifejezhesse önmagát, mielőtt figyelmünket a megoldásokra vagy kérései teljesítésére fordítanánk.

Ahhoz, hogy empátiát nyújthassunk, nekünk magunknak is empátiára van szükségünk. Ha észrevesszük, hogy védekezni kezdünk, vagy képtelenek vagyunk empátiát adni társunknak, akkor (a) álljunk meg, lélegezzünk nagyokat, adjunk magunknak empátiát, (b) sikoltsunk erőszakmentesen, vagy (c) tartsunk szünetet!

Az EMK a gyakorlatban

Egy férfinak előrehaladott tüdőrákja van. A következő, otthonában lejátszódó jelenet a férj utolsó lehetősége arra, hogy feleségével igazi érzelmi kapcsolatot alakítson ki és megbeszélje vele végzetes állapotát, mielőtt a kórházba vinnék. A jelenetben a házhoz kijáró ápolónő, a beteg férfi és a neje szerepel. A feleség kezdi el a beszélgetést. A nővérnek panaszkodik a gyógytornászra, akit szintén a férje otthoni gondozására rendeltek ki.

Feleség: – Rossz a gyógytornászunk.
Nővér: *(empatikus figyelemmel a feleség érzéseire és vágyaira)* – Mérges vagy, és másfajta gondozást szeretnél?
Feleség: – Nem érti a dolgát! Még a sétákat is leállította, mert a férjem pulzusa felszökött.
Nővér: *(továbbra is a feleség érzéseire és vágyaira figyelve)* – Arra vágysz, hogy a férjed meggyógyuljon, és ezért aggaszt, ha a gyógytornász nem erőlteti az erőnlétjavító sétákat?
Feleség: *(elkezd sírni)* – Igen, annyira félek.
Nővér: – Félsz, hogy elveszíted őt?
Feleség: – Igen. Oly régóta élünk együtt.
Nővér: *(a félelem mögötti egyéb érzésekre figyelve)* – Aggódsz, hogy mi lesz veled, ha meghal?
Feleség: – El sem tudom képzelni az életemet nélküle. Mindig itt volt mellettem. Mindig.
Nővér: –Tehát szomorú vagy, ha arra gondolsz, hogy nélküle kell élned?
Feleség: – Senkim sincs rajta kívül. Tudod, ő a mindenem. A lányom szóra sem méltat!
Nővér: – Úgy tűnik, hogy amikor a lányodra gondolsz, tehetetlennek érzed magad, s azt szeretnéd, bárcsak jobb lenne a kapcsolatotok.
Feleség: – Bár jobb lenne, de ő olyan önző! Nem is tudom, miért vállaltam gyereket. Sokat érek most vele...
Nővér: – Tehát ingerült és csalódott vagy, mert több segítséget várnál a családodtól a férjed betegségével kapcsolatban?
Feleség: – Igen. Ő annyira beteg; nem tudom, hogy fogom ezt egyedül végigcsinálni. Senkim sincs... még beszélni sem tudok senkivel, kivéve veled ... most. Még ő sem beszél velem erről... Nézz rá! *(A férj hangtalanul, egykedvűen fekszik.)* Egy szót sem szól!
Nővér: – Szomorú vagy, hogy nem támogatjátok egymást, és nem álltok egymással szorosabb kapcsolatban?

Feleség: – Igen. *(Egy pillanatnyi szünetet tart, majd egy kérést fogalmaz meg:)* Beszélj vele is, úgy, ahogy most velem beszélgetsz!
Nővér: *(Hogy pontosan megértse a feleség kérése mögötti szükségletet)* – Azt akarod, hogy úgy figyeljen rá valaki, hogy az megkönnyítse számára az érzéseinek a kifejezését?
Feleség: – Igen, igen, pontosan ez az! Azt akarom, hogy nyugodtan beszéljen, és meg akarom ismerni az érzéseit. *(A nővér feltételezését felhasználva a feleség először arra jött rá, hogy mit is akart, és azután ennek kifejezésére a megfelelő szavakat is megtalálta. Ez egy döntő pillanat: sokaknak gyakran nehezére esik tisztázni, hogy az adott helyzetben tulajdonképpen mit is akarnak. Jobbára csak azt tudják, hogy mit nem akarnak. Láthatjuk, hogy egy pontos kérés – „Beszélj vele is, úgy, ahogy most velem beszélgetsz!" – ajándék, ami erőt ad a másiknak. Az ápolónő most már képes úgy cselekedni, hogy az összhangban legyen a feleség kívánságával. Ez megváltoztatja a ház légkörét, mert a nővér és a feleség együttérzésükben „együttműködnek".)*
Nővér: *(a férj felé fordulva)* – Milyen érzései támadtak a felesége szavait hallván?
Férj: – Én nagyon szeretem őt.
Nővér: – Szívesen kihasználná ezt az alkalmat arra, hogy ezt megbeszélje vele?
Férj: – Igen, ezt meg kell beszélnünk.
Nővér: – Elmondaná, hogy mit érez a rákkal kapcsolatban?
Férj: *(rövid csend után)* – Nem sok jót. *(Érzéseik leírására a „jó" és a „rossz" szavakat gyakran akkor használják az emberek, ha még nem tudták meghatározni pontosan, milyen érzésteket tapasztalnak magukban. Segítené őt a feleségével való érzelmi kapcsolat kialakításában, ha pontosabban meghatározná érzéseit.)*
Nővér: *(bátorítva őt a pontosításra)* – Attól fél, hogy meghal?
Férj: – Nem, attól nem félek. *(Figyeljük meg, hogy a nővér téves feltételezése nem veszélyezteti a párbeszéd kialakult áramlását!)*
Nővér: – Indulatokat ébreszt önben a halál gondolata? *(A nővér továbbra is támogatja a férjet, mert a betegnek nehezére esik megfogalmaznia belső tapasztalatait.)*
Férj: – Nem, nem indulatokat.
Nővér: *(Ekkorra, két téves feltételezés után, a nővér úgy dönt, hogy önmagáról beszél őszintén.)* – Hát, most már igazán kíváncsi vagyok, mit érez, és szeretném tudni, hajlandó lenne-e elmondani.
Férj: – Azt hiszem, azon gondolkozom, hogy miként lesz meg ő nélkülem.

Nővér: – Attól tart, hogy képtelen lesz az életét ön nélkül, egyedül tovább folytatni?
Férj: – Igen, félek, hogy hiányozni fogok neki.
Nővér: *(Tudja, hogy a haldoklók gyakran azért tartanak ki, mert féltik azokat, akiket maguk mögött hagynak. A betegeket, hogy elengedhessék saját életüket, néha biztosítani kell arról, hogy szeretteik elfogadják halálukat.)* – Szeretné hallani, mit érez a felesége az elhangzott szavaival kapcsolatban?
Férj: – Igen.

Ekkor a feleség is csatlakozik a beszélgetéshez, s az ápolónő jelenlétében a pár elkezd egymással nyíltan beszélgetni. Ezt a beszélgetést a feleség gyógytornásszal kapcsolatos panasza indította el! Mégis, a párbeszéd során, amelyben empatikus figyelemmel fordult hozzá valaki, rájött, hogy életük e kritikus szakaszában, valójában a férjével való mélyebb kapcsolatra vágyott.

AZ EMPÁTIA EREJE

NYOLCADIK FEJEZET

A GYÓGYÍTÓ EMPÁTIA

Az empátia segítségével „újszerűen fogjuk érzékelni és megélni a körülöttünk lévő világot."

Carl Rogers így fogalmazta meg az empátia hatását: „Amikor... valaki úgy hallgat meg, hogy közben nem ítél meg, nem próbál felelősséget vállalni helyetted, nem próbál megváltoztatni téged, az remek érzés. ... Amikor figyelnek rám és meghallgatnak, képes vagyok újszerűen érzékelni és megélni a körülöttem lévő világot. Káprázatos, ahogy megoldhatatlannak látszó dolgok megoldódnak, ha valaki figyel rám! Amikor meghallgatnak, az átláthatatlannak tűnő zűrzavarban sok minden a helyére kerül."

Az empátiával kapcsolatos egyik legkedvesebb történetem egy alternatív iskola igazgatónőjétől származik. Egy napon, amikor ebédje végeztével benyitott az irodájába, az általános iskolás Mártát találta ott tétován várakozva. Leült Márta mellé, aki ezt kérdezte: „Igazgatónéni! Volt már olyan hete, hogy bármit tett, szándéka ellenére mindig megbántott valakit?"

„Ne csak csinálj valamit..."

„Igen," felelt az igazgatónő. „Azt hiszem, értelek," mire Márta belekezdett szomorú hete elmesélésébe. „Ekkorra", mondta az igazgatónő, „már késésben voltam egy nagyon fontos megbeszélésről – rajtam volt a kabátom –, és gondterhelten, hogy annyi embert megvárakoztatok, megkérdeztem: »Márta, mit tehetek érted?« Márta felém fordult, megfogta a vállamat, egyenesen a szemembe nézett,



és határozottan ezt mondta: »Igazgatónéni! Nem kérem, hogy bármit is tegyen, csak arra kérem, figyeljen rám!«

Ez volt életem egyik legtanulságosabb pillanata – amit egy gyereknek köszönhetek –, így ezt mondtam magamban: »Nem érdekelnek a rám várakozó emberek!« Márta és én addig ültünk egy félreeső padon, karommal átölelve a vállát, az ő karja a derekam köré fonva, amíg teljesen ki nem beszélte magát. És érdekes, nem is tartott olyan sokáig!"

Munkám során a legnagyobb megelégedettséggel az tölt el, amikor arról hallok, hogy emberek az EMK-t a másokkal való empatikus kapcsolatteremtési készségük javítására használták. Svájci barátom, Laurence mesélte, hogy mennyire feldühítette, amikor a 6 éves fia kirohant a szobából, miközben ő beszélt hozzá. Izabell, a 10 éves lánya, akivel korábban együtt vettek részt egy EMK-s foglalkozáson, megjegyezte: „Szóval nagyon dühös vagy, mama. Azt szeretnéd, ha beszélne veled, amikor mérges, ahelyett, hogy elrohanna." Laurence csodálkozott, mennyire megkönnyebbült Izabell szavai hallatán. Azonnal oldódott benne a feszültség, és mire a fia visszatért, képessé vált több megértést tanúsítani iránta.

Egy egyetemi tanársegéd elmesélte, hogyan hatott a tanulók és a tanszék közti kapcsolatára, hogy a tanszék több tagja megtanult empatikusan figyelni és kimutatni sebezhetőségét és őszinteségét. „A diákok egyre inkább megnyíltak, és olyan személyes gondjaikról is beszámoltak, amelyek akadályozták őket a tanulásban. Minél több szó esett erről, annál több munkát tudtak elvégezni! Örömmel hallgattuk meg őket, pedig ez igen sok időnkbe került. Sajnos a dékán megharagudott; azt mondta, hogy mi nem pszichoterapeuták vagyunk, s többet kéne tanítanunk és kevesebbet kéne beszélgetnünk a tanulókkal."

Kérdésemre, hogy hogyan fogadta ezt a tanszék, a tanársegéd ezt felelte: „Empátiával fogadtuk a dékán aggodalmát. Meghallottuk, hogy gondterhelt, és biztos akar lenni abban, hogy nem foglalkozunk olyasmivel, amit nem tudunk kezelni. Arról is meg akart győződni, hogy a beszélgetésekre fordított idő nem megy az oktatói munkánk rovására. Úgy tűnt, megnyugtatta az, ahogy figyeltünk rá. Továbbra is folytattuk ezeket a beszélgetéseket a tanítványainkkal, mert láttuk, hogy minél jobban figyelünk rájuk, annál jobban megy nekik a tanulás."

Nehezebb együttérezni azokkal, akik nálunk nagyobb hatalommal, magasabb státusszal, illetve jelentősebb lehetőségekkel rendelkeznek.

Hierarchikusan felépített szervezetek esetén hajlamosak vagyunk feletteseink szavait parancsnak vagy ítéletnek hallani. Amíg az nem esik nehezünkre, hogy társainkkal vagy a ranglétrán alacsonyabb hatalmi helyzetben lévőkkel empatizáljunk, addig empátia helyett könnyen kerülünk védekező vagy mentegetőző helyzetbe azokkal szemben, akik „feletteseinknek" nevezik magukat. Ezért voltam különösen elégedett, hogy a tanszéki tanársegédek a dékánnal és a diákokkal egyaránt képesek voltak empatizálni.

AZ EMPÁTIA ÉS A SEBEZHETŐSÉG KIMUTATÁSA

Néha nagy kihívást jelenthet az EMK segítségével kifejezni magunkat, mert az a legmélyebb érzéseink és szükségleteink feltárásával jár együtt. Könnyebben tudjuk önmagunkat kifejezni, ha előbb másokkal empatizálunk, mert ilyenkor az emberi természetükkel kerülünk kapcsolatba, és észrevesszük a mindannyiunkban meglévő közös tulajdonságokat. Minél jobban kapcsolódunk a mások szavai mögött meghúzódó érzésekhez és szükségletekhez, annál kevésbé lesz félelmetes megnyílnunk előttük. Leginkább azokban a helyzetekben vonakodunk kifejezni sebezhetőségünket, amikor – hatalmi vagy irányító helyzetünk védelmében – fenn akarjuk tartani a „kemény fiú" képét.

Minél több empátiával fordulunk társunk felé, annál nagyobb biztonságban érezzük magunkat.

Egyszer azzal mutattam ki a sebezhetőségemet egy clevelandi galeri tagjai előtt, hogy beismertem fájdalmamat és a nagyobb tisztelet iránti vágyamat. „Na nézd csak," jegyezte meg egyikőjük, „Neki ez fáj! Szegényke..." – mire a barátai együtt nevettek vele. Értelmezhettem volna ezt az esetet úgy, hogy kihasználták sebezhetőségemet (2. lehetőség: „másokat hibáztatni"), illetve fordulhattam volna empátiával a viselkedésüket kiváltó érzéseik és szükségleteik felé (4. lehetőség).

Ha azt érzem, hogy megaláznak és kihasználnak, akkor túl nagy lesz a fájdalmam, mérgem vagy félelmem ahhoz, hogy empatizálni tudjak a beszélgetőpartneremmel. Ilyen helyzetben legjobb, ha elhagyom a helyszínt, hogy alkalmam legyen empátiát nyújtani önmagamnak vagy hogy azt egy másik, megbízható forrásból kérjem. Miután az ügy kapcsán rátaláltam az engem gyötrő szükségleteimre, és megfelelő empátiában részesültem, már képes leszek visszatérni, és empátiával fogok tudni fordulni felé. Fájdalmas helyzetekben először önmagunk számára javaslok empátiát, hogy elménk túljut-

hasson a minket foglalkoztató gondolatokon, és fölismerhessük mélyebben rejlő szükségleteinket.

Ahogy figyelmesen hallgattam a galeritag „Na nézd csak! Neki ez fáj! Szegényke..." megjegyzését és az azt követő nevetést, érzékeltem a társaság ingerültségét, hogy elegük van a szemrehányásokból és a manipulációkból. Reakciójuk azokra a múltbeli esetekre vonatkozhatott, amikor az emberek a rosszallásukat az „ez fájdalmasan érint" fordulattal fejezték ki. Minthogy szóban nem ellenőriztem ezt, nem tudhattam, hogy feltételezésem helyes volt-e. De azzal, hogy figyelmemet rájuk összpontosítottam, elkerültem, hogy az elhangzottakat magamra vegyem vagy hogy dühbe guruljak. Ahelyett, hogy elítéltem volna őket, amiért kigúnyoltak és tiszteletlenül bántak velem, arra koncentráltam, hogy meghalljam a viselkedésüket kiváltó fájdalmat és szükségletet.

„Hé!" – kiáltott fel egyikőjük. „Marhaságokat beszélsz! Mi van, ha egy másik galeri fegyveres tagjaival kerülsz össze, nálad meg nincsen fegyver? Azt ajánlod, hogy ilyenkor álljunk le velük *beszélgetni*? Marhaság!"

Ismét nevetni kezdtek, s én a figyelmemet újra az érzéseikre és a szükségleteikre irányítottam:

– Úgy tűnik, eleged van az ilyen helyzetekben hasznavehetetlen tanácsokból.

– Így igaz. És ha te is ezen a környéken élnél, akkor pontosan tudnád, hogy a tanácsod tömény marhaság.

– Tehát szeretnéd, ha olyanok tanítanának titeket, akik ismerősek a környéken?

– Naná! Ezek a manuszok szitává lőnek, mielőtt két szó elhagyná a szádat!

– És azt akarod, hogy mielőtt valaki elkezd téged valamire tanítani, előbb ismerje meg a környék veszélyeit? – figyeltem rá tovább, néha hangosan, néha magamban ismételve a szavait.

Vagy háromnegyed óráig beszélgettünk így, amikor hirtelen valami megváltozott. Megérezték, hogy én valóban megértem őket. A program egyik tanácsadója észlelte a hirtelen váltást, és rákérdezett: „Mit gondoltok erről az emberről?" Az az úriember, aki a legtöbb borsot törte az orrom alá, így válaszolt: „A legjobb előadó, akivel valaha találkoztam."

A tanácsadó elképedve fordult hozzám, és ezt súgta: „De hiszen semmiről sem tartottál nekik előadást! Nem is mondtál nekik semmit!" Valójában azzal mondtam sokat, hogy megmutattam, semmit

Sokat „mondunk" azzal, amikor mások érzéseire és szükségleteire figyelünk.

sem tudnak mondani nekem, amit ne lehetne általános emberi érzésekre és szükségletekre lefordítani.

AZ EMPÁTIA HASZNÁLATA A VESZÉLY ELHÁRÍTÁSÁRA

Az empátia feszült idegállapotú emberekkel szemben történő alkalmazása az erőszakkal fenyegető helyzeteket is megoldhatja.

St. Louis belvárosában tanító pedagógusnő mesélte el a következő esetét. Egyik este bennmaradt az iskolában, hogy egy diákjának segítsen. Annak ellenére tette ezt, hogy figyelmeztették a tanárokat, hogy saját biztonságuk érdekében mindig hagyják el az épületetet az iskolanap végén. Egy idegen lépett be az osztályterembe, ahol a következő párbeszéd zajlott le:

Fiatalember: – Vetkőzz le!
Tanárnő (látva, hogy a fiú reszket): – Látom, mennyire félelmetes ez a helyzet a számodra.
Fiatalember: – Nem hallottad? Az istenit, vedd már le a ruhádat!
Tanárnő: – Látom, hogy nagyon dühös vagy most, és azt akarod, hogy tegyem azt, amit mondasz.
Fiatalember: – Erről van szó, és meg fogod bánni, ha ellenkezel!
Tanárnő: – Szeretném, ha megmondanád, van-e valamilyen más mód arra, hogy a szükségleteid teljesüljenek, olyan megoldás, amivel nem bántanál engem.
Fiatalember: – Azt mondtam, vetkőzz!
Tanárnő: – Hallom, mennyire akarod ezt. Ugyanakkor szeretném, ha tudnád, mennyire félek, és milyen hálás lennék, ha elmennél, anélkül, hogy bántanál.
Fiatalember: – Add ide a pénztárcádat!

A tanárnő odaadta az idegennek a pénztárcáját, megkönnyebbülve, hogy a fiú nem erőszakolta meg. Azt is elmondta, hogy valahányszor empátiával reagált a fiatalember szavaira, annak hajthatatlansága érezhetően csökkent.

Egy nagyvárosi rendőr, az EMK egyik haladó kurzusán, a következőket mondta nekem:

> *„Nagyon hálás vagyok, hogy legutoljára azt gyakoroltattad velünk, hogyan kell empátiát nyújtani dühös embereknek. Néhány nappal a kurzus után le kellett tartóztatnom valakit egy államilag fenntartott, feketék lakta bér-*

házban. Ahogy kijöttem vele a házból, láttam, hogy a kocsimat kb. 60 ember veszi körül, és ezt skandálják: »Engedd el! Semmi rosszat nem tett! A rendőrség fajgyűlölő disznókból áll!« Habár nem hittem, hogy az empátia segíteni fog, nem sok választásom maradt, visszamondtam a felém irányuló érzéseket. Ilyeneket mondtam: »Szóval úgy gondoljátok, hogy semmi okom letartóztatni ezt az embert? Úgy gondoljátok, hogy faji kérdésről van szó?« További, még perceken át tartó visszajelzéseim után, a csoport ellenérzése csökkent. A végén a tömeg szétnyílt, hogy eljuthassak a kocsimig."

Végezetül szeretném leírni annak a fiatal hölgynek az esetét, aki egy torontói kábítószeres detoxikáló központ éjszakai műszakában az empátiát használta fel az agresszió kivédésére. A hölgy a második EMK-s műhelymunkáján mesélte el ezt a történetet. Éjjel 11-kor, néhány héttel az első EMK-tréning után, egy láthatóan kábítószer hatása alatt álló férfi lépett be az utcáról, és egy szobát követelt magának. A fiatal hölgy elmagyarázta, hogy minden szoba foglalt. Épp át akarta nyújtani a férfinak a legközelebbi detoxikáló központ címét, amikor a férfi leteperte a földre. „A következő pillanatban már rajtam feküdt, s kést szegezve a torkomnak, ezt kiabálta: »Ne hazudj nekem, te szuka! Tudom, hogy van szobátok!«"

Reakciójában a hölgy alkalmazta a tréningen tanultakat, figyelve a férfi érzéseire és szükségleteire.

– Te jó ég! Ebben a helyzetben is eszedbe jutott az EMK? – kérdeztem tőle lenyűgözve.

– Volt más választási lehetőségem? Tudod Marshall, a kétségbeesés néha a legjobb képességeinket hozza elő belőlünk. A vicc, amit a múltkor meséltél, igazán segített. Tulajdonképpen az mentette meg az életemet.

– Milyen vicc?

– Emlékszel, amikor azt mondtad, hogy sose tömd be „de"-vel egy mérges ember száját? Már épp vitába akartam szállni vele. Azt akartam mondani, hogy „De nekem tényleg nincs már szabad szobám!", amikor eszembe jutott a vicces megjegyzésed. Nagyon bennem maradt, mert épp egy héttel azelőtt vitatkoztam a mamámmal, aki ezt mondta nekem: „Meg tudnálak ölni, amikor azt válaszolod nekem, hogy »de«!" Képzeld el, hogy ha a saját anyám ennyire dühbe gurul e szó hallatán, akkor mit tett volna velem ez a férfi, ha azt mondtam volna, hogy „De nekem tényleg nincs már szabad szobám!" Biztosan elvágta volna a torkomat.

Empatizálj, ahelyett, hogy „de"-vel tömnéd be egy mérges ember száját!

Ezért inkább egy mélyet sóhajtottam, majd így szóltam: „Úgy tűnik, nagyon dühös vagy, és egy szobát akarsz szerezni." Rám ordított: „Lehet, hogy drogos vagyok, de Istenemre, engem is emberszámba kell venni! Elegem van abból, hogy mindenki kutyába vesz! Még a szüleim is! Ennek most vége!" Csak az érzéseire és a szükségleteire összpontosítottam, és ezt mondtam: „Eleged van abból, hogy senki sem tisztel és becsül?"

– Mennyi ideig tartott mindez? – kérdeztem.

– Kb. 35 percig.

– Rettenetes lehetett!

Ha az emberek érzéseire és szükségleteire figyelünk, akkor nem tűnnek szörnyetegeknek.

– Nem, az első néhány szóváltás után már nem volt az, mert nyilvánvalóvá vált valami, amit nálad tanultunk. Amikor az érzéseire és a szükségleteire kezdtem koncentrálni, már nem szörnyetegnek láttam. Beláttam, amit mondani szoktál, hogy a számunkra szörnyetegnek tűnő egyének emberi természetét csupán a viselkedésük takarja el előlünk. Minél jobban az érzéseire és a szükségleteire tudtam összpontosítani, annál inkább megláttam benne az elkeseredett, kielégítetlen szükségletű embert. Biztosra vettem, hogy ha a figyelmemet fenntartom, nem fog bántalmazni. Miután megkapta azt az empátiát, amire szüksége volt, leszállt rólam, eltette a kését, én meg segítettem neki szobát találni egy másik központban."

Jóleső érzéssel nyugtáztam, hogy a szóban forgó lány már megtanulta, hogyan kell az ilyen szélsőséges helyzeteket is empátiával kezelni. Így szóltam hozzá: – Szerintem fölöslegesen jöttél el ide ma este. Nekem úgy tűnik, hogy az erőszakmentes kommunikációt te már mesterfokon elsajátítottad, és inkább neked kellene azt másoknak tanítani.

– Nem jöttem hiába. Most ugyanis arra van szükségem, hogy egy nehéz dologban segíts nekem.

– Szinte félek megkérdezni: mi lehet még ennél is nehezebb?

Néha nehezebb a hozzánk közel állókkal empatizálni.

– Most az anyámmal kapcsolatban van szükségem segítségre. Annak ellenére, hogy beláttam a „de"-jelenséget, tudod mi történt? A rákövetkező este a vacsoránál, amikor elmondtam anyámnak, mi történt ezzel a férfival, így szólt: „A szívbajt hozod ránk azzal, hogy ilyen munkát végzel! Állást kell változtatnod!" Találd ki, mi volt a válaszom! „*De* anya, ez az én életem!"

Kitalálni sem tudtam volna ennél meggyőzőbb példát arra, hogy milyen nehéz is néha a saját családtagjainkkal empatizálni...

EMPÁTIA - ELUTASÍTÓ VÁLASZ ESETÉN

Ha empátiával fogadjuk mások nemleges válaszát, az megvéd minket attól, hogy a „nem"-et magunkra vegyük.

Mások „nem" és „nem akarok..." válaszát hajlamosak vagyunk személyünk elutasításaként értelmezni. Fontos az ilyen üzenetek felé is empátiával fordulni! Ha magunkra vesszük, megsértődhetünk, anélkül, hogy megértenénk, mi zajlik ilyenkor a másik emberben. Amikor tudatosságunk fénycsóváját a társunk nem-je mögötti érzéseire és szükségleteire összpontosítjuk, rájövünk, hogy mi az, amit szeretne, s mi az, ami megakadályozza őt abban, hogy számunkra kedvező választ adjon.

Egy foglalkozás szünetében megkérdeztem az egyik hölgytől, hogy eljönne-e fagylaltozni velem és néhány más résztvevővel. „Nem!" – vágta rá ridegen. Hangszíne elutasító volt, ám eszembe jutott, hogy érdemes azokra az érzéseire és szükségleteire hangolódnom, amelyeket a nemmel fejezett ki. „Úgy látom, dühös vagy" – mondtam. „Így van?"

„Nem" – válaszolta, – „csak nem akarom, hogy kijavítsanak, amint kinyitom a számat."

Most már éreztem, hogy inkább fél, semmint dühös. Ezzel a kérdéssel ellenőriztem: „Tehát félsz, és meg akarod kímélni magad attól az élménytől, hogy a kommunikációdat valaki megbírálja?"

„Igen" – erősített meg. „Elképzelem, ahogy ott ülünk a cukrászdában, és te mindent kijavítasz, amit mondok."

Ekkor rájöttem, hogy a műhelymunka során adott visszajelzéseim ijesztőek lehettek a számára. Az üzenetével szemben tanúsított empátiám tompította a „nem" élét. Meghallottam azt a kívánságát, hogy idegenek előtt nem akarja kitenni magát hasonló helyesbítéseknek. Miután biztosítottam, hogy idegenek előtt nem fogom kijavítani, közösen kerestünk olyan visszajelzési módokat, melyekkel biztonságban érezné magát. És igen, végül együtt mentünk a cukrászdába.

ÉLETTELEN BESZÉLGETÉSEK EMPÁTIÁVAL TÖRTÉNŐ FELTÁMASZTÁSA

Valószínűleg már mindannyian találkoztunk olyan helyzettel, amikor élettelen beszélgetések közepébe csöppentünk. Mondjuk, egy hivatalos összejövetelen, ahol úgy hallgatunk valakit, hogy közben semmilyen kapcsolatba nem kerülünk a beszélővel. Vagy egy „Fe-

cseg-Ő"-t hallgatunk – Kelly Bryson barátom kifejezésével élve –, olyasvalakit, aki véget nem érő beszédével már a hallgatói szellemi épségét veszélyezteti... Kiapad az életerő azokból a beszélgetésekből, amelyekből hiányzik a kapcsolatunk a hozzánk beszélő szavait meghatározó érzésekkel, szükségletekkel, és az azokból eredő kérésekkel. Ez akkor fordul elő, ha az adott személyek nincsenek tudatában érzéseiknek, szükségleteiknek vagy kéréseiknek. Ilyenkor nem egészséges életenergia-csere részesei vagyunk, hanem „szemeteskosárrá" válunk, amelybe beszélgetőpartnerünk az agyonhasznált szavait hajigálja...

Mikor és hogyan szakítsunk félbe egy élettelen beszélgetést, s hogyan leheljünk életet bele? A mikorra az a válaszom: abban a pillanatban, amint akár csak egy szóval is többet hallottunk, mint amennyire szükségünk volt. Minél tovább tétovázunk, annál nehezebb lesz udvariasan közbelépni. Szándékunk nem az, hogy átvegyük az irányítást, hanem hogy segítsünk a beszélőnek életerővel megtölteni a szavait.

Egy beszélgetést úgy lehet életre kelteni, ha empátiával félbeszakítjuk.

Mindezt az érzésekre és a szükségletekre való ráhangolódással tesszük. Így, ha a nagynénikénk újra belefog abba a húszéves történetbe, hogy hogyan hagyta őt magára a férje két kisgyerekkel, pl. a következőképpen szakíthatjuk félbe: „Nénikém! Neked még mindig fáj, hogy nem volt rád több tekintettel." Az emberek gyakran nem is tudják, hogy empátiára van szükségük. Ahogy azt sem, hogy azt a legkönnyebben úgy kapják meg, ha a múltbeli igazságtalanságok és nehézségek felhánytorgatása helyett inkább a jelenleg bennük vibráló érzéseket és szükségleteket fogalmazzák meg.

A beszélgetések életre keltésének egy másik módja, ha nyíltan kifejezzük a szorosabb kapcsolatteremtésre irányuló vágyunkat, és ha információt kérünk arra vonatkozóan, hogy ehhez mi segítene hozzá. Egy alkalommal, egy koktélpartin, olyan élénk beszélgetésbe csöppentem, amely számomra tökéletesen élettelennek tűnt. „Elnézést," szóltam közbe, szavaimat ahhoz a kilenc emberhez intézve, akiknek a csoportjába kerültem. „Türelmetlen vagyok, mert szeretnék szorosabban összekapcsolódni veletek, de a beszélgetésünk nem ebbe az irányba folyik. Szeretném megtudni, hogy ez a beszélgetés kielégíti-e a ti szükségleteiteket, és ha igen, akkor vajon melyek azok?"

Mind a kilencen úgy meredtek rám, mintha patkányt dobtam volna a koktélos tálba. Szerencsére eszembe jutott – a halotti csend jelezte – érzéseikre és a szükségleteikre hangolódni. „Dühösek

vagytok, mert folytatni szerettétek volna a beszélgetést?" – kérdeztem.

További csend következett, majd egyikőjük válaszolt: „Nem, nem vagyok dühös. A kérdéseden gondolkodtam. Én sem élveztem a beszélgetést; az igazság az, hogy valójában nagyon untatott."

Ami a hallgatót untatja, az a beszélőt is untatja.

Ugyancsak csodálkoztam a válaszán, mert ő volt a csoport hangadója! Ma már nem lepődöm meg az ilyesmin, mert rájöttem, hogy az élettelen beszélgetések a hallgatóság és a beszélő számára egyaránt unalmasak.

A beszélőknek jobb, ha a hallgatók félbeszakítják őket, ahelyett, hogy úgy tennének, mintha figyelnének.

Hihetetlennek tűnhet: honnan vesszük a bátorságot, hogy egyszerűen félbeszakítsunk valakit a mondat közepén!? Egyszer felmérést végeztem egy baráti társaságban. Mindegyiküket megkérdeztem: „Ha több szót mondasz valakinek, mint ahányat ő hallani szeretne tőled, akkor azt szeretnéd jobban, ha az illető úgy tenne, mintha figyelne vagy ha félbeszakítana?" A megkérdezettek, egy kivétellel, mind azt felelték, hogy inkább szakítsák őket félbe. Ennek alapján alakult ki az a meggyőződésem, hogy nagyobb figyelmességet jelent félbeszakítani valakit, mint úgy tenni, mintha figyelnék rá. Mindannyian arra vágyunk, hogy szavainkkal gazdagítsunk, ne pedig untassunk másokat.

EMPÁTIA A NÉMASÁGGAL SZEMBEN

Empátia szempontjából legtöbbünk számára az egyik legnehezebb helyzet a néma üzenet, tehát ha a beszélgetőpartnerünk hallgatásba burkolózik. Ez különösen azokra a szituációkra igaz, amikor kimutatjuk sebezhetőségünket, és szeretnénk megtudni társunknak a szavainkra adott reakcióját. Ilyenkor könnyen megtörténhet, hogy a válasz elmaradása legnagyobb félelmeinket váltja valóra, és elfelejtünk a társunknak a hallgatásával kifejezett érzéseihez és szükségleteihez kapcsolódni.

A csenddel úgy empatizáljunk, hogy a mögötte lévő érzésekre és szükségletekre figyeljünk!

Amikor egy üzleti szervezet munkatársaival dolgoztam együtt, olyan megrendítő dolog hangzott el, hogy hirtelen elsírtam magam. Ahogy felnéztem, a szervezet vezetőjétől olyan reakciót érzékeltem, amit nagyon nehéz volt elfogadnom: néma csendet. Elfordította a fejét, olyan gesztussal, amit én ellenszenvnek értelmeztem. Szerencsére eszembe jutott figyelmemet arra fordítani, hogy mi történhet most benne, és ezért ezt mondtam: „Azt érzékelem a sírásomra adott reakciójából, hogy az ellenszenves volt az ön számára,

és talán inkább olyasvalakit találna érdemesnek munkatársai képzésére, aki jobban ura az érzéseinek."

Ha igennel válaszolt volna, akkor el tudtam volna fogadni, hogy eltérő értékeink vannak az érzelmek kifejezésével kapcsolatban, s nem éreztem volna hibának, hogy kimutattam az érzésemet. De „igen" helyett az igazgató így válaszolt: „Nem, egyáltalán nem. Csak elgondolkodtam azon, mennyire szeretné a feleségem, ha én is képes lennék sírni." Feltárta előttünk, hogy a felesége, akivel válófélben voltak, mennyit panaszkodott arról, hogy olyan vele élni, mintha egy sziklával osztaná meg az életét.

Amikor még pszichoterapeutaként dolgoztam, egyszer egy 20 éves lány szülei kerestek meg, aki addigra már több hónapot töltött kórházban, és ott gyógyszeres és elektrosokk-kezelést kapott. Mielőtt hozzám került, már 3 hónapja egy szót sem szólt. Amikor behozták a rendelőmbe, úgy kellett betámogatni, mert magától nem lépett volna be.

A rendelőmben lekuporodott a székére, reszketett, és tekintetét a padlóra szegezte. Megpróbáltam empatikusan kapcsolódni a szavakban ki nem fejezett üzenete mögötti érzéseihez és szükségleteihez, s ezért így szóltam: „Azt érzékelem, hogy félsz, és tudni szeretnéd, vajon biztonságos-e neked itt megszólalnod. Így van?"

Nem felelt, ezért a saját érzéseimről beszéltem. „Nagyon aggódom érted, és szeretném, ha megmondanád, tudok-e olyasmit mondani vagy tenni, ami elősegítené, hogy biztonságban érezd magad." Semmi válasz. A következő 40 perc azzal telt, hogy vagy az ő érzéseit és szükségleteit tükröztem vissza, vagy a sajátomat. Semmilyen látható választ nem kaptam, még annak a legkisebb jelét sem, hogy tudomásul vette volna, hogy kommunikálni próbálok vele. Végezetül jeleztem, hogy elfáradtam, és szeretném, ha másnap is eljönne.

A következő napok hasonlóan teltek. Továbbra is az érzéseire és a szükségleteire összpontosítottam a figyelmemet, néha szóban reflektálva arra, amit megértettem, néha pedig hangtalanul tettem ugyanezt. Időnként elmondtam, mi zajlik bennem. Továbbra is csak szótlanul és remegve ült a székén.

A negyedik napon, amikor még mindig nem válaszolt, megfogtam a kezét. Nem tudtam, hogy szavaim kifejezték-e aggodalmamat, ezért azt reméltem, hogy a fizikai kontaktus megfelelőbb eszköz lesz. Az első érintésre az izmai összerándultak, és még jobban összekuporodott az ülésen. Épp el akartam engedni a kezét, amikor egy parányi oldódást éreztem, így tovább fogtam azt. Néhány

pillanat múlva érzékeltem, hogy fokozatosan ellazul. A következő percekben a kezét fogva beszéltem ugyanúgy hozzá, mint az első napokban. Még mindig nem mondott semmit.

Amikor másnap megérkezett, még feszültebbnek tűnt, mint legelőször, de egy valami változott: félre fordított fejjel felém nyújtotta ökölbe szorított kezét. Eleinte nem értettem ezt a gesztusát, de aztán rájöttem, hogy valamit tart az öklében, amit nekem akar adni. Kezembe véve a kezét, kifejtettem az ujjai közül egy összegyűrt papírt, amin a következő mondat állt: „Légy szíves segíts kimondanom, ami bennem van!"

Ujjongva vettem tudomásul, hogy hajlandónak mutatkozik kommunikálni velem. Egyórányi további biztatás után, végül kimondta az első mondatát, lassan és félelemmel telve. Amikor visszamondtam neki, amit hallottam, megkönnyebbülni látszott, és tovább beszélt, akadozva és szorongva. Egy évvel később elküldte nekem naplójának következő részleteit:

„A kórházat elektrosokk-kezelés és masszív gyógyszerezés után hagytam el. Ez áprilisban lehetett. Az azt megelőző 3 hónap teljesen kiesett az emlékezetemből, mint ahogy a megelőző 3 és fél év is.

Azt mondják, hogy a kórház utáni időszakban nem ettem, nem beszéltem és egész nap az ágyban akartam maradni. Ezután küldtek dr. Rosenberghez. Nem sok mindenre emlékszem abból a 2-3 hónapból, kivéve, hogy ott ülök dr. Rosenberg irodájában és beszélgetünk.

Akkortájt kezdtem el „fölébredni", amikor először találkoztam vele. Fokozatosan megosztottam vele az engem zavaró dolgokat. Olyan dolgokat mondtam el neki, amelyekről álmomban sem gondoltam volna, hogy valaha és bárkinek is beszélni fogok róluk. Emlékszem, milyen fontos volt ez számomra. Nagyon nehezemre esett a beszéd. De Rosenberg doktor aggódott értem, ezt kimutatta, és én akartam vele beszélgetni. Mindig örömmel töltött el, ha valamit sikerült kifejezni magamból. Emlékszem, ahogy számlálgattam a napokat, még az órákat is, a következő találkozásunkig.

Azt is megtanultam, hogy nem is olyan rossz szembenézni a valósággal. Egyre világosabbá válik számomra, hogy mi mindent kell felvállalnom, mi mindent kell nekem magamnak elintéznem.

Ez félelmetes. És nagyon nehéz. És letör, hogy bármennyire is igyekszem, még mindig vannak kudarcaim. Ugyanakkor csodálatos eredményeim is.

Az elmúlt év során megtanultam, milyen csodálatos megosztani a gondolataimat másokkal. Azt hiszem, hogy ez csak a dolog egyik fele. Örömmámort érzek, amikor másokhoz beszélek, és azt látom és érzem, hogy valóban figyelnek rám, sőt, néha még meg is értenek!"

Az empátia a jelenlevés képessége.

Nem győzök csodálkozni az empátia gyógyító erején. Újra és újra tanúja lehettem annak, ahogy emberek legyőzik lelki fájdalmaik bénító hatását, ha elegendő időt töltenek olyan valakinek a társaságában, aki empátiával hallgatja őket. Ahhoz, hogy figyelni tudjunk, nincs szükségünk a lelki folyamatok ismeretére, sem pszichológusi képzettségre. Ami nélkülözhetetlen, az a jelenlétünk azzal, ami éppen lejátszódik az adott személyben, azokkal a személyes érzésekkel és szükségletekkel, amelyeket abban a pillanatban ő megtapasztal.

ÖSSZEFOGLALÁS

Az empátiára való képességünk teszi lehetővé, hogy sebezhetőek maradjunk, hogy elkerüljünk olyan helyzeteket, amelyek erőszakhoz vezethetnek. Segít a „nem" szót nem elutasításként értelmezni, életet lehelni élettelen beszélgetésekbe, és még a csend mögötti érzéseket és szükségleteket is meghallani. Az emberek mindig legyőzhetik lelki fájdalmaik bénító hatását, ha elég időt töltenek olyan valakinek a társaságában, aki empátiával hallgatja őket.

A DÜH TELJES KIFEJEZÉSE

KILENCEDIK FEJEZET

A düh kiváló lehetőség az EMK mélységeiben való elmerülésre, mert a folyamat számos összefüggésére rávilágít. A düh kifejezése világosan bemutatja az EMK és az egyéb kommunikációs formák közti különbséget.

A gyilkosság csak felszíni jelenség.

Az a véleményem, hogy a gyilkosság csak felszíni jelenség. Dühünkben ölni, verni, hibáztatni, másokat fizikailag vagy lelkileg bántani: a bennünk kavargó dolgoknak csupán felszíni megnyilvánulásai. Dühünk teljes kifejezéséhez ennél sokkal erőteljesebb eszközre van szükség.

A legtöbb csoportnak, amellyel együtt dolgozom, ez a felfogás nagy megkönnyebbülést okoz. Ők eddig, amikor elnyomást és diszkriminációt tapasztaltak meg, az erejüket akarták felhasználni a helyzet megváltoztatására. Ezek az emberek az „erőszakmentes" vagy „együttérzés" szavakra ingerülten reagálnak, mert túl sokszor hallották már, hogy csillapítaniuk kéne a dühüket, le kellene higgadniuk, és el kell fogadniuk a kialakult helyzetet. Minden olyan megjegyzés bosszantja őket, amely szerint a dühük olyan, nemkívánatos jelenség, amitől meg kellene szabadulniuk. Ezzel szemben én nem arra biztatom az embereket, hogy ne vegyenek tudomást a dühükről, hogy nyomják el vagy nyeljék le azt, hanem hogy fejezzék ki teljes szívükből dühük lényegét.

MEGKÜLÖNBÖZTETNI A KIINDULÁSI PONTOT A KIVÁLTÓ OKTÓL

Az EMK-ban dühünk kifejezésének első lépése: mentesítjük a másik embert a dühünkkel kapcsolatos bárminemű felelősségtől. Megszabadulunk az olyan gondolatoktól, mint: „X. Y. feldühített, amikor azt tette, hogy ..." Felszínes az a gondolatmenet, amelyik dühünk miatt a másik embert hibázatja vagy bünteti. Korábban már említettem, hogy mások viselkedése hozzájárulhat ilyen-olyan érzésünk jelentkezéséhez, de annak nem a kiváltó oka! Sohasem azért leszünk dühösek, mert valaki valamit tett. A másik ember viselkedése hozzájárulhat a dühünkhöz, de fontos világosan szétválasztani a kiindulási pontot a kiváltó *októl!*

Sosem azért leszünk dühösek, mert valaki valamit mond vagy tesz.

A különbséget egy svéd börtönben végzett munkám példájával szeretném szemléltetni. Az volt a feladatom, hogy bemutassam az erőszakos cselekedetek miatt elítélt svéd raboknak, hogyan fejezhetik ki maradéktalanul dühüket anélkül, hogy ölnének, verekednének vagy másokat megerőszakolnának. Egy gyakorlat során, amikor le kellett írniuk, hogy mi váltotta ki a dühüket, egyikőjük ezt írta: „Három hete kérvényeztem valamit a börtönigazgatóságtól, és a mai napig sem válaszoltak." Mondata egy megfigyelés volt arról, hogy mit tettek mások, ami hozzájárult a dühéhez.

Ezután megkérdeztem, hogy mi volt az *oka* a dühének.

„Most mondtam!" – kiáltott fel. „Dühös voltam, mert nem válaszoltak a kérvényemre!" Mások tette és az ok egybemosásával beleesett abba a hibába, hogy úgy vélte, a börtönigazgatóság viselkedése *okozta* a dühét. Ez gyakori olyan kultúrákban, ahol az emberek irányítására a bűntudatkeltést használják. Ezekben a társadalmakban fontos elhitetni az emberekkel, hogy képesek vagyunk őket valamilyen érzésre rábírni.

Ahol a bűntudat az erőszak és a manipuláció eszköze, ott célravezető összekeverni a kiindulási pontot, tehát a jelenség időbeli kezdetét, a kiváltó okkal. Már szó volt arról, hogy azok a gyerekek, akik azt hallják, hogy: „Rosszul esik a mamának és a papának, ha rossz jegyeket hozol haza", abban a hitben élnek, hogy a viselkedésük az oka szüleik fájdalmának. Ugyanez a folyamat figyelhető meg a társas kapcsolatoknál is. Például: „Nagyon csalódott leszek, ha nem jössz el a születésnapi összejövetelemre!" Nyelvünk hozzájárul ehhez a bűntudatkeltő megfogalmazáshoz. Azt mondjuk: „feldühítettél", „megbántottál", „szomorú vagyok azért, amit tettél" stb. Számos nyelvi kifejezésünkkel azt próbáljuk elhitetni magunkkal,

Ha a bűntudatot motivációként használjuk, akkor összekeverjük a kiindulási pontot a kiváltó okkal.

hogy érzéseink mások tetteinek a függvényei. Dühünk teljes kifejezésének első lépése rájönni arra, hogy érzéseinket sohasem mások tettei váltják ki.

A düh kiváltó oka saját gondolkodásunkban rejlik: elítélő és hibáztató gondolatokban.

De hát akkor mi a düh kiváltó oka? Az 5. fejezetben megvitattuk azt a négy lehetőséget, amelyek közül választhatunk, ha nekünk nem tetsző üzenettel kerülünk szembe. A düh lesz a jutalmunk a második lehetőség választásáért: amikor dühösek vagyunk, akkor valójában egy felelőst is találunk. Mások elítélésével és hibáztatásával eljátsszuk Isten szerepét, hisz rosszat tettek, tehát megérdemlik a büntetést. Az a tapasztalatom, hogy ez a düh oka. Ha nem is vagyunk ennek eleinte tudatában, a düh kiváltó okát *saját gondolkodásunkban* találhatjuk meg!

Az 5. fejezet harmadik lehetősége, hogy tudatosságunk fénycsóváját saját érzéseinkre és szükségleteinkre irányítjuk. Mások hibáinak a méricskélése és megítélése helyett választhatjuk azt, hogy inkább a bennünk áramló életenergiához kapcsolódunk. Ez az energia pedig úgy érhető el, ha minden pillanatban a saját szükségleteinkre összpontosítunk.

Ha pl. egy számunkra fontos személy késve érkezik a találkozónkra, megsértődünk. Ha viszont az a fontos, hogy az időt hatékonyan töltsük, akkor türelmetlenné válunk. Ha azonban egy kis egyedüllétre vágyunk, például arra, hogy 30 percet pihenjünk, még hálát is érzünk, ha félórát késik az illető, és egyáltalán nem leszünk miatta dühösek. Tehát nem a másik fél viselkedése, hanem *saját szükségletünk* az érzésünk kiváltó oka! Ha kapcsolatban vagyunk szükségleteinkkel, legyen az tisztelet, céltudatosság vagy magány, akkor kapcsolatban vagyunk életenergiánkkal is. Ez esetben lehetnek ugyan intenzív érzéseink, de sose vagyunk dühösek. A düh olyan életidegen gondolkodásmód eredménye, amely nincs kapcsolatban a szükségleteinkkel. Azt jelzi, hogy magunkban vizsgálgatunk és elítélünk másokat, ahelyett, hogy arra összpontosítanánk, amire szükségünk van, s így azt persze nem is kapjuk meg.

A harmadik lehetőségen kívül – hogy saját érzéseinkre és szükségleteinkre összpontosítunk – azt is választhatjuk, hogy az adott pillanatban tudatosságunk fénycsóváját a *társunk* érzéseire és szükségleteire irányítjuk. E negyedik lehetőség választása esetén sem leszünk soha dühösek. Nem nyomjuk el a dühünket; megtapasztaljuk, hogy a düh egyszerűen eltűnik, amint teljességgel együtt vagyunk társunk érzéseivel és szükségleteivel.

A DÜHÜNK AZ ÉLETET SZOLGÁLJA

„Hát nincsenek olyan körülmények, amelyek esetén jogos a dühünk?" – kérdezik tőlem gyakran. „Például nem kelt »jogos felháborodást« a figyelmetlenségből, hanyagságból elkövetett környezetszennyezés?" A válaszom: ha támogatom a közfelfogást, miszerint létezik „hanyagságból elkövetett környezetszennyezés" vagy „lelkiismeretesen végzett munka", vagy „kapzsi ember", vagy „erkölcsös személy", hozzájárulok a bolygónkon burjánzó erőszakhoz. Szerintem jobban szolgáljuk az életet, ha a „*minek* nevezzük azokat, akik gyilkolnak, erőszakoskodnak vagy a környezetet szennyezik" kérdésen való gondolkodás helyett arra fordítanánk a figyelmünket, amire szükségünk van.

Mások elítélésével az erőszak elterjedéséhez járulunk hozzá.

A düh minden megnyilvánulását az életidegen, erőszakot kiváltó gondolkodásmód eredményének tartom. Minden dühkitörés magja egy kielégítetlen szükséglet. Ebből viszont az következik, hogy a dühöt a javunkra is fordíthatjuk! Vészjelzőként kezelhetjük, hogy ráébresszen minket kielégítetlen szükségleteinkre és arra, hogy jelenlegi gondolkodásmódunk nem oda vezet minket, ahol ki tudnánk azokat elégíteni. A düh teljes kifejezéséhez elengedhetetlen a szükségleteink fölismerése. Igényeink kielégítéséhez energiára is szükségünk van. A düh azonban energiát *pazarol el* mások büntetésére, ahelyett, hogy az energia saját szükségleteink kielégítésére hasznosulna. A „jogos felháborodás" helyett javaslom, hogy inkább kapcsolódjunk empátiával saját vagy mások szükségleteihez! Ehhez azonban sokat kell gyakorolnunk, hogy a „Dühös vagyok, mert ők..." kezdetű mondatokat újra és újra tudatosan „Dühös vagyok, *mert arra van szükségem, hogy...*" kezdetűekre cseréljük.

Használjuk dühünket vészjelzőként!

A düh büntetésre pazarolja az energiánkat.

Emlékezetes leckét kaptam egyszer egy wisconsini ifjúsági javítóintézet tanulóitól. Két egymást követő napon két, csaknem egyforma erejű ütést kaptam az orromra, majdnem azonos körülmények között. Az első alkalommal egy könyök csapódott az arcomba, miközben két verekedő gyereket próbáltam szétválasztani. Hatására annyira kijöttem a sodromból, hogy majdnem visszaütöttem. Detroit utcáin, ahol felnőttem, sokkal kevesebb is elég volt ahhoz, hogy dühbe guruljak... A második napon: hasonló helyzet, ugyanaz az orr (tehát még nagyobb fizikai fájdalom), ám semmi düh!

Aznap este mélyen elgondolkodtam a tapasztalatomon, és rájöttem, hogy az első gyereket gondolatban „elkényeztetett kölyök"-nek könyveltem el. Ez a vélemény már a fejemben volt, amikor könyöke az orromhoz vágódott. Az ütés pillanatában automatikusan a

„Mit képzel ez az utálatos kölyök?!" gondolat jött elő belőlem. A másik gyerekkel szemben másfajta ítéletet hoztam: „szánalmas jószág". Miután aggódtam e gyerek miatt, habár a második esetnél az orrom még jobban sajgott és vérzett, egyáltalán nem lettem dühös! Nem is kaphattam volna ennél tanulságosabb leckét arról, hogy nem a másik fél cselekedete, hanem a fejemben születő képek és értelmezések hozzák létre a dühömet.

A KIINDULÁSI PONT ÉS A KIVÁLTÓ OK GYAKORLATI JELENTŐSÉGE

Fontos megkülönböztetni a kiváltó okot a kiindulási ponttól, gyakorlati és taktikai síkon egyaránt. Ezt a svéd elítélttel, Johnnal folytatott párbeszédemmel szemléltetem:

John: – Három hete kértem valamit a börtönigazgatóságtól, és még mindig nem kaptam rá választ!

MBR: – Amikor ez történt, dühös lettél. De mi miatt?

John: – Most mondtam! Nem válaszoltak a kérvényemre!

MBR: – Várj! A „dühös voltam, mert *ők...*" gondolat helyett azt javaslom, állj meg, és figyeld meg, mit mondasz magadban, ami annyira feldühít!

John: – Semmit sem mondok magamban!

MBR: – Állj! Lassíts! Csak arra figyelj, ami a bensődben zajlik!

John: (*némán töpreng, majd*): – Azt mondom magamban, hogy nem tisztelik az embert; ők egy hideg, arcnélküli, bürokrata banda, akik csak magukkal törődnek. Egy...

MBR: – Köszönöm, ez elég. Most már látod, miért vagy dühös: a gondolkodásmódod az oka!

John: – Mi a baj a gondolkodásmódommal!?

MBR: – Nem azt mondom, hogy bármi baj lenne ezzel a gondolkodásmóddal. Vedd észre, ha azt mondanám, hogy baj van veled a gondolkodásmódod miatt, akkor így gondolkodnék *rólad* is. Nem azt állítom, hogy *helytelen* másokat megítélni, arcnélküli bürokratáknak, vagy nemtörődömnek, önzőnek nevezni őket. De azt igen, hogy ez a gondolkodásmódod az oka a dühödnek. Összpontosíts a szükségleteidre: mire van szükséged ebben a helyzetben?

John: (*hosszú csend után*) – Marshall! Nekem arra a képzésre van szükségem, amit kérvényeztem. Ha nem kapom meg, akkor a szabadlábra helyezésem után vissza fogok ide kerülni! Ez olyan biztos, mint ahogy itt látsz engem.

Ha tudatára ébredünk szükségleteinknek, akkor dühünk teret enged az életet szolgáló érzéseknek.

MBR: – Most, hogy a figyelmed a szükségleteidre irányul, hogy érzed magad?
John: – Félek.
MBR: – Most képzeld magad egy börtönigazgató helyébe! Ha én egy elítélt vagyok, mikor lesz több esélyem a szükségleteim kielégítésére? Ha azt mondom: „Nekem nagy szükségem van arra a tréningre, mert félek attól, ami történni fog, ha nem kapom meg...", vagy ha úgy közeledem feléd, hogy arcnélküli bürokratának tekintelek?
(*John a földet bámulja, némán*).
MBR: – Mi van, haver?
John: – Most nem tudok beszélni róla.

Három órával később odajött hozzám John, és azt mondta: „Marshall! Bárcsak két évvel korábban tanulhattam volna meg azt, amit ma reggel tanítottál nekem! Akkor nem kellett volna megölnöm a legjobb barátomat..."

Az erőszak abból a hitből ered, hogy a fájdalmunk oka a másik ember, és ezért bűnhődnie kell.

Az erőszak az embereknek azon a meggyőződésén alapszik – ahogy ennek a fiatal elítéltnek az esete is mutatja –, hogy a fájdalmuk oka másokban keresendő, amiből az is következik, hogy az illető büntetést érdemel.

Egyszer rajtakaptam a fiatalabbik fiamat, ahogy egy százast elvett a nővére szobájából. „Brett! Megkérdezted a nővéredtől, hogy elveheted-e azt?" „Nem tőle vettem el" – válaszolta. Egyszer csak négy lehetőséggel találtam szemben magam. Nevezhettem volna hazugnak, ami szükségleteim ellen hatott volna, hiszen mások elítélése csökkenti szükségleteim kielégítésének az esélyét. Sorsdöntő volt, hogy hova összpontosítom a figyelmemet. Ha hazugnak nevezem, akkor az elvisz egy irányba. Ha úgy értelmezem, hogy nem tisztel eléggé, akkor az egy másik irányba. Ha viszont abban a pillanatban empátiával fordulok felé, vagy nyíltan kimondom, hogy mit érzek, s hogy mire lenne szükségem, azzal nagyban hozzájárulnék igényeim kielégítéséhez.

Idézzük fel a nehéz üzenetekre adható válaszok négy lehetőségét!
1. saját magunk hibáztatása
2. mások hibáztatása
3. saját érzéseink és szükségleteink érzékelése
4. mások érzéseinek és szükségleteinek az érzékelése

Választott reakcióm – amely ebben a helyzetben szerencsésnek bizonyult – nem annyira a szavaimban nyilvánult meg, mint inkább a tetteimben. Ahelyett, hogy hazugnak neveztem volna, megpróbáltam az érzéseit megérteni. Úgy érzékeltem, hogy fél, és az az igénye, hogy megvédje magát a büntetéstől. Az empátiámmal esélyem maradt az érzelmi kapcsolat fenntartására, amelyből kiindulva mindkettőnk szükséglete kielégülhetett. Ha viszont abból az álláspontból közeledtem volna felé, hogy hazudik – még ha ezt

nem is mondtam volna ki hangosan –, akkor kevésbé érezte volna magát biztonságban ahhoz, hogy őszintén elmondja, mi történt. Ezzel pedig a folyamat részesévé váltam volna, hiszen ha valakit hazugnak nevezek, cinkossá válok egy önbeteljesítő jóslat megvalósulásában. Miért mondana bárki is igazat, tudván, hogy emiatt el fogják ítélni vagy meg fogják büntetni?

Mások elítélése hozzájárul egy önbeteljesítő jóslat megvalósulásához.

Az a tapasztalatom, hogy amikor a fejünk tele van ítéletekkel, miszerint mások rosszak, kapzsik, felelőtlenek, hazugok, csalók, környezetszennyezők, profithajhászok vagy viselkedésük bármi miatt helytelen, akkor őket sem fogja érdekelni a mi szükségletünk. Ha a környezet védelmének érdekében azzal a hozzáállással közeledünk egy multinacionális cég vezetőjéhez, hogy: „Maga pusztítja a bolygónkat, nincs joga a természettel így visszaélni!", ezzel megakadályozzuk saját szükségleteink kielégítését. Nagyon ritka az olyan ember, aki képes úgy figyelni a szükségleteinkre, hogy azokat az ő hibáinak megnevezése révén közöljük vele. Persze, sikerülhet az embereket ítéleteinkkel annyira megfélemlíteni, hogy végül is teljesítik az igényeinket. Ha annyira megijednek – bűntudatot éreznek vagy szégyenlik magukat –, hogy ez viselkedésük megváltoztatását eredményezi, akkor a látszat alapján joggal hihetjük, hogy lehet úgy is „nyerni", ha nyíltan megkritizálunk másokat.

Ha a szélesebb összefüggéseket is megvizsgáljuk, akkor azt is láthatjuk, hogy minden alkalommal, amikor ily módon érjük el szükségleteink kielégítését, nemcsak veszítünk, de még aktívan hozzá is járulunk a bolygónkon terjedő erőszakhoz. Megoldottuk ugyan a közvetlen problémánkat, ám teremtettünk egy másikat. Ugyanis minél több szemrehányás és ítélet születik, annál több védekezésbe vagy támadásba kényszerített emberrel találkozunk a jövőben, akiket nem fognak érdekelni a szükségleteink. Tehát, ha a jelen szükségletünk ki is elégül, a jövőben drágán megfizetünk még érte.

A DÜH KIFEJEZÉSÉNEK NÉGY LÉPCSŐFOKA

A düh kifejezésének lépcsőfokai:
1. Állj meg! Lélegezz!
2. Azonosítsd ítélkező gondolataidat!

Vegyük sorra, milyen konkrét lépéseket igényel a düh teljes kifejezésének a folyamata! Az első teendő csupán egy mély lélegzetvétel. Egyetlen lépést sem teszünk mások megfeddésére vagy megbüntetésére. Hallgatunk. Ezt követően azonosítjuk a dühünket kiváltó gondolatainkat. Például meghallunk egy elejtett megjegyzést, amiből arra következtetünk, hogy egy társalgásból faji hovatartozásunk

miatt hagytak ki minket. Észleljük dühünket, megállunk és felismerjük a fejünkben kavargó gondolatokat: „Ez igazságtalan volt! Fajgyűlölő!” Tudjuk, hogy az ehhez hasonló ítéletek kielégítetlen szükségleteink végzetes kifejezései, tehát továbblépünk, és kapcsolódunk az e gondolatok mögött meghúzódó szükségleteinkhez.

3. Kapcsolódj szükségleteidhez!

Ha valakit fajgyűlölőnek nevezek, akkor a szükségleteim az összetartozás, az egyenlőség, a tisztelet vagy a kapcsolatteremtés lehet.

4. Fejezd ki érzéseidet és kielégítetlen szükségleteidet!

Ezután megszólalunk, és kifejezzük dühünket, ám a düh mostanra már szükségletekké és a szükségletekhez kapcsolódó érzésekké alakult át. Nagy bátorságot igényel hangot adni ezeknek az érzéseinknek. Könnyű nekem dühbe gurulni, és azt mondani, hogy: „ilyet csak fajgyűlölők mondanak!” Még élvezem is, ahogy kimondom. A szavaim mögötti mélyebb érzésekig és szükségletekig eljutni azonban már akár ijesztő is lehet. Dühünk teljes kifejezésére ezt mondhatjuk: „Amikor a szobába lépve úgy kezdtél el másokkal beszélgetni, hogy hozzám egy szót sem szóltál, és aztán egy megjegyzést tettél a fehér emberekre, akkor a gyomrom összerándult és megijedtem; ez belőlem az egyenlőség iránti vágyamat hozta elő. Szeretném, ha elmondanád, mit érzel, amikor e szavaimat hallod!”

EMPÁTIÁVAL KEZDENI

Legtöbbször nekünk kell a kezdő lépést megtenni, s akkor már beszélgetőpartnerünk is hajlandó lesz rákapcsolódni a bennünk zajló folyamatokra. Empátiával kell feléje fordulnunk, ha azt akarjuk, hogy aztán ő is figyeljen ránk, s el tudja fogadni érzéseinket és szükségleteinket. Minél inkább képesek vagyunk empátiával kezelni azt, ami őt olyan viselkedésre késztette, amely a mi szükségleteinket nem elégítette ki, annál valószínűbb, hogy később ő is képes lesz ezt viszonozni.

Minél jobban figyelünk másokra, ők is annál jobban figyelnek ránk.

Az EMK-val eltöltött 30 év beszélgetései gazdag tapasztalatokkal szolgáltak olyan emberekről, akik szenvedélyes véleményt alakítottak ki bizonyos etnikai csoportokkal kapcsolatban. Egyik nap például, kora reggel, iránytaxiba ültem a repülőtéren, hogy a városközpontba jussak. A kocsi rádióján megszólalt a diszpécser hangja: „Menj el Fishman úrért a Fő utcai zsinagógához!” A mellettem ülő utas erre a következőt morogta: „Ezek a zsidó jakhecek azért kelnek ilyen korán, hogy mindenkiből pénzt csalhassanak ki...”

A következő 20 másodpercben alig láttam a dühtől. Néhány évvel

korábban tán még össze is verekedtem volna egy ilyen megjegyzésért. Most, néhány mély lélegzet után, empátiával fordultam a bennem kavargó fájdalmam, félelmem és haragom felé. Gondoskodtam az érzelmeimről. Tudatában voltam annak, hogy dühömet nem az utastársam, s nem is a kijelentése okozta. Megjegyzése egy vulkán kitörését indította el bennem, de tudtam, hogy a haragom és a félelmem egy sokkal mélyebb forrásból táplálkozik, mint az elhangzott szavak. Hátradőltem, és szabadjára engedtem erőszakos gondolataimat. Még élveztem is a képsort, ahogy képzeletben megfogom a fickó fejét és beverem a képét.

Legyünk tudatában az elménkben fölmerülő erőszakos gondolatoknak, anélkül, hogy elítélnénk azokat!

Ez az empátia képessé tett arra, hogy figyelmemet az üzenete mögötti emberi mivoltára összpontosítsam. Csak ezek után hagyták el az első szavak a számat: „Azt érzi, hogy...?” Megpróbáltam empátiával fordulni felé, meghallani a fájdalmát. Miért? Mert meg akartam látni benne az emberi szépséget, s szerettem volna megértetni vele, min mentem át, amikor a megjegyzését meghallottam. Tudtam, hogy nem számíthatok tőle megértésre, ha éppen vihar dúl a fejében. A szándékom az volt, hogy kapcsolatot létesítsek vele, és tiszteletteljes empátiával forduljak a mondata mögött rejlő életenergiához. A tapasztalatom ugyanis azt mutatja, hogy ha képes vagyok empátiával fordulni a másik ember felé, akkor ő is képes lesz rám figyelni. Nem lesz neki könnyű, de képes lesz rá.

„El van keseredve?” – kérdeztem. „Úgy tűnik, rossz tapasztalatai vannak a zsidókkal.”

Rám nézett egy pillanatra: „Igen! Undorítóak, bármit megtennének egy kis pénzért!”

„Bizalmatlan, mert biztonságban akar lenni, ha pénzügyi kapcsolatba kerül velük?”

„Pontosan így van!” – kiáltott fel, további ítéleteket engedve meg magának, amelyekben én az érzéseit és a szükségleteit figyeltem. Ha figyelmünk a másik ember érzelmeire és szükségleteire irányul, akkor feltárul előttünk közös emberi sorsunk. Valahányszor meghallom a félelmét, és hogy meg akarja védeni magát, ráismerek a saját félelmemre, s arra, hogy én is meg akarom védeni magamat. Ha a figyelmem embertársam érzéseire és szükségleteire irányul, akkor világossá válik számomra szükségleteink egyetemessége. Óriási konfliktust éreztem a fejében kavargó gondolatok miatt, de rájöttem, hogy az emberek társaságát sokkal jobban tudom élvezni, ha nem a gondolataikra – főleg nem az ilyenfajta gondolataikra –, hanem az érzéseikre koncentrálok. Az emberek szívére és nem a fejükre hallgatva találtam rá az élet legszebb oldalára.

Ha a másik ember érzéseire és szükségleteire figyelünk, akkor ráismerünk közös emberi sorsunkra.



Ő tovább folytatta haragja és elkeseredettsége kifejezését. Mielőtt észbe kaphattam volna, végzett a zsidókkal, és áttért a feketékre. Több minden okozott neki fájdalmat. Közel 10 percen át hallgattam szavait, majd abbahagyta. Ekkorra érezte meg, hogy megértették.

Ezt követően mondtam el, hogy mi zajlott le bennem:

MBR: „Tudja, amikor először elkezdett beszélni, nagyon dühös, elkeseredett, szomorú és tanácstalan lettem, mert nekem egészen más tapasztalataim vannak a zsidókkal kapcsolatban, mint önnek, és szerettem volna, ha önnek is inkább hozzám hasonló tapasztalatai lettek volna. Elmondaná, hogy miként értette a mostani szavaimat?"

Férfi: „Nem úgy értettem, hogy mindegyik..."

MBR: „Elnézést, várjon, várjon! Elmondaná, mit hallott az imént tőlem?"

Férfi: „Miről beszél?"

A szükségletünk az, hogy a másik ember valóban meghallja a fájdalmunkat.

MBR: „Hadd ismételjem meg, amit mondani akarok. Csak azt szeretném, ha meghallaná a fájdalmamat, amiket a szavai hallatán éreztem. Nagyon fontos nekem, hogy ezt meghallja. Azt mondtam, hogy fájdalmas volt hallgatom önt, mert nekem egészen más tapasztalataim vannak a zsidókkal kapcsolatban. Azt kívántam, bárcsak önnek is más tapasztalatai lettek volna, mint amelyekről mesélt. Elmondaná, mit hallott?"

Férfi: „Azt mondja, hogy nincs jogom így beszélni."

MBR: „Nem, szeretném, ha mást hallana ki a szavaimból, mint amit mondani akarok. Nem, nem akarom önt hibáztatni. Egyáltalán nem állt szándékomban önt hibáztatni."

Az emberek nem értik meg a fájdalmunkat, ha azt hiszik, hogy hibásak benne.

Le akartam lassítani a beszélgetést, mert tapasztalatom szerint az emberek minél inkább szemrehányást hallanak ki a szavainkból, annál kevésbé értik meg a fájdalmunkat. Ha ez az ember azt mondta volna: „Nem lett volna szabad ilyesmiket állítanom, ezek tulajdonképpen fajgyűlölő gondolatok voltak," az azt jelentette volna, hogy közben nem értette meg a fájdalmamat. Ahogy az emberek azt hiszik, hogy valami rosszat tettek, nem tudnak többé a fájdalmunkra figyelni.

Nem akartam, hogy szemrehányásként értelmezze a mondandómat. Azt szerettem volna elérni, hogy megértse, mi ment végbe a szívemben, amikor kibökte a véleményét. Könnyű valakit hibáztatni

valamiért. Az emberek megszokták a szemrehányásokat. Néha egyetértenek velük, és megutálják magukat – ami nem akadályozza meg őket abban, hogy továbbra is ugyanúgy viselkedjenek –, néha pedig minket utálnak meg, mert fajgyűlölőnek hívjuk őket – ami szintén nincs hatással magatartásukra. Ha szemrehányást hallottak ki szavainkból, ahogy én is ezt tapasztaltam a taxiban, akkor le kell lassítanunk, és egy ideig még figyelnünk kell a fájdalmukra.

SZÁNJUNK RÁ IDŐT!

Az eddig tárgyalt folyamat megélésének talán legfontosabb része, hogy nem szabad elsietni. Eleinte esetlennek érezhetjük magunkat a megszokott és automatikusan használt viselkedésmintáktól való eltérés miatt, de ha az életünket értékrendszerünknek megfelelően, tudatosan szeretnénk leélni, akkor erre időt is kell szánnunk.

Sam Williams barátom lejegyezte magának e modell alapelemeit egy kis, névjegykártya méretű papírra, s abból „puskázott" a munkahelyén. Ha szembekerült főnökével, Sam megállt, ránézett a kezében lévő papírjára, és időt szánt rá, hogy a megfelelő választ megtalálja. Amikor megkérdeztem tőle, hogy a barátai nem furcsállották-e, hogy állandóan egy papírlapba bámul, mielőtt válaszolna nekik, Sam így felelt: „Valójában nem nagyon lassítja le ez a beszélgetést. De még ha nagyon le is lassítaná, akkor is megérné. Nekem ugyanis rendkívül fontos, hogy beszélgetéseimben igazi párbeszéd jöhessen létre." Otthon még nyíltabban és feltűnőbben használta „puskáját", elmagyarázva feleségének és gyerekeinek, miért fontos ez a számára. Ha bármilyen vita kerekedett a családban, ő időt szánt rá, hogy megnézze a jegyzetét. Egy hónap után úgy érezte, hogy már a kártya nélkül is elboldogul. Aztán egyik este vitája támadt négyéves fiával, Sciottie-val, a tévénézésről, s a vita nem túl rózsásan alakult. „Apa!" – szólt Scottie sürgetően: „Jó lenne, ha előkeresnéd a kártyádat!"

Gyakoroljuk, hogy az ítéletek mögött észrevegyük a kielégítetlen szükségleteket!

Azok számára, akik nehéz helyzetekben is alkalmazni szeretnék az EMK-t, a következő gyakorlatot javaslom. Amint láttuk, dühünk ítéletekből, kategorizálásokból és szemrehányásokból táplálkozik, amelyek alapján meghatározzuk, hogy az embereknek mit „kell" tenniük, és mit „érdemelnek" meg. Készítsünk egy listát a fejünkben leggyakrabban előforduló ítéletekről! Támpontként javaslom a „Nem szeretem azokat az embereket, akik..." mondatszerkezetet.

Gyűjtsük egybe az összes negatív ítéletet, majd kérdezzük meg magunktól sorra, mindegyikkel kapcsolatban: „Amikor ezt az ítéletet hozom valaki felett, vajon milyen kielégületlen szükségletem húzódik meg annak hátterében?" Ezzel a módszerrel rászoktatjuk magunkat, hogy emberek feletti ítéletek helyett kielégítetlen szükségletekben gondolkodjunk.

A gyakorlás elengedhetetlen, mert valamennyien erőszakos környezetben nőttünk fel – még ha az nem is Detroit belvárosa volt. Az ítélkezés és a szemrehányás emiatt természetünkké vált. Az EMK-t körültekintően kell alkalmaznunk. El kell gondolkodnunk, mielőtt megszólalnánk, és szavak helyett olykor csak egy mélyet kell lélegeznünk. A folyamat megtanulása és begyakorlása egyaránt időt igényel.

Szánj rá időt!

ÖSSZEFOGLALÁS

Mások hibáztatása és büntetése dühünk felszínes megnyilvánulása. Ha dühünket teljes mértékben szeretnénk kifejezni, akkor az első lépés, hogy a szóban forgó embert megszabadítjuk a dühünkkel kapcsolatos minden felelősségtől. Tudatosságunk fénycsóváját saját érzéseinkre és szükségleteinkre irányítjuk. Szükségleteink kifejezésével sokkal több esélyünk van azok kielégítésére, mint az ítélkezéssel, a szemrehányások szórásával, vagy mások megbüntetésével.

A düh kifejezésének a 4 lépése: (1) álljunk meg és vegyünk mély lélegzetet, (2) azonosítsuk ítéleteinket, (3) kapcsolódjunk össze szükségleteinkkel, és (4) fejezzük ki érzéseinket és kielégítetlen szükségleteinket! A 3. és 4. lépés között néha azt is választhatjuk, hogy empátiával fordulunk a másik ember felé, hogy aztán ő is képes legyen jobban ránk figyelni, amikor a 4. lépésben kifejezzük magunkat.

Az EMK megtanulása és begyakorlása egyaránt időt igényel.

Az EMK a gyakorlatban

A 15 éves Vili engedély nélkül vitte el a család egy barátjának, Józsefnek a kocsiját. Két barátjával elment furikázni, majd anélkül, hogy bárki is észrevette volna, a kocsit sértetlenül visszavitte a garázsba. József 14 éves lánya, Éva, aki szintén a kocsiban ült, elmondta apjának, hogy mi történt. József pedig elmondta Vili apjának, aki most a fiával beszélget erről. Az apa nemrég kezdte el gyakorolni az EMK-t.

Apa: – Hallom, hogy te, Éva és Dávid engedély nélkül vittétek el József autóját.
Vili: – Nem, ez nem igaz!
Apa: *(hangosan)* – Ne hazudj nekem; ez csak súlyosbítja a helyzetet! *(Aztán eszébe jut, hogy először saját érzéseihez és szükségleteihez érdemes kapcsolódni, ha kapcsolatot akar létesíteni a fiával.)* Ülj csak le egy pillanatra; gondolkoznom kell!

(Magába nézve meglátja, mennyire dühös, és hogy fél. Dühös, mert ezt mondja magában: „Vilinek lehetne több esze is!" és „Újabban hazudik!" Megijed, amikor azokra a következményekre gondol, amelyeket nemcsak Vili tette, de a saját fiával kapcsolatos hibás ítéletei is hordozhatnak magukban. „Hülyeség volt azt gondolnom, hogy több esze is lehetne." „Valaki akár bele is halhatott volna ebbe a kirándulásba!" Észreveszi magát: „Hoppá! Le kell fordítanom a »hülye« és a »hazug« címkéket érzésekre és szükségletekre. A »hülye« gondolom azt jelenti, hogy csalódtam magamban: azt reméltem, hogy jobban ismerem a fiamat. És ami a »hazugot« illeti, nagyon félek, mert szeretnék pontos információkra támaszkodni a helyzettel kapcsolatban." Csendben van, amíg megrágja magában, hogyan kezdje újra a beszélgetést.)

– Vili! Félsz, hogy ha pontosan elmondod, mi történt, akkor büntetést kapsz?
Vili: – Igen. Mindig nagyon mérges leszel, ha olyant teszek, ami neked nem tetszik.
Apa: – Azt mondod, hogy több megértésre és igazságosabb bánásmódra vágysz a tetteiddel kapcsolatban?
Vili: – Mintha te képes lennél igazságosabb és megértőbb lenni!
Apa: *(magában: „Ettől aztán tényleg begurulok, amikor ilyeneket mond! Hát nem látja, milyen nehéz dolgom van? Igazán elkelne egy kis megértés és egy kis figyelem a félelmemmel kapcsolatban...")* – Úgy tűnik nekem, hogy attól tartasz, bármit is mondj, nem fogok neked igazat adni.

Vili: – Érdekel is téged, hogy igazságos légy velem szemben! Ha bármi történik, csak a büntetéssel törődsz! Különben is, nem dőlt össze a világ! Még ha el is vittük a kocsit, senkinek sem esett baja, és a járgány is sértetlen maradt!
Apa: – Attól félsz, hogy súlyos következményei lesznek, ha beismered, hogy elvitted a kocsit, és szeretnél abban bízni, hogy igazságosan bánok veled?
Vili: – Igen.
Apa: *(csendben időt ad kapcsolatuk elmélyüléséhez)* – Hogyan tudnálak biztosítani erről?
Vili: – Ígérd meg, hogy soha többé nem büntetsz meg!
Apa: *(Felismerve, hogy a büntetés nem segíti Vilit abban, hogy tetteinek következményeiért felelősséget vállaljon, hanem csak nagyobb elszakadást és ellenállást okoz, az apa kifejezi hajlandóságát Vili kérésének teljesítésére.)* – Nyitott vagyok egy ilyen megállapodásra, ha továbbra is fennmarad köztünk a párbeszéd. Vagyis addig beszélgetünk, amíg nem érzem, hogy megértetted a kocsi elvitelével járó összes lehetséges következményt. De a jövőben, ha úgy tapasztalom, hogy nem látod át a rád leselkedő veszélyeket, akkor erőszakot fogok alkalmazni, kizárólag a te biztonságod érdekében.
Vili: – Ez jó! Jó hallani, hogy olyan hülye vagyok, hogy erőszakot kell alkalmaznod, hogy megvédj önmagamtól!
Apa: *(Megszakad kapcsolata az érzéseivel. Csendben ezt mondja magának: „Néha legszívesebben megölném ezt a kis... Rettenetesen begurulok, amikor ilyeneket vág a fejemhez! Őt tényleg nem érdekli... A fenébe! Mire van most szükségem? Arra, hogy ha ennyire töröm magam, legalább egy kis elismerést kapjak." Hangosan, dühösen:)* – Tudod Vili, amikor ilyeneket mondasz, attól nagyon dühbe gurulok. Próbálok melléd állni, de amikor ilyeneket hallok...! Nézd, tudnom kell, hogy egyáltalán hajlandó vagy-e folytatni a beszélgetést!
Vili: – Nem érdekel.
Apa: – Vili, én tényleg szívesebben figyelnék rád, minthogy a régi szokásomhoz híven szemrehányásokat és fenyegetéseket szórjak rád, ha olyant teszel, ami nekem nem tetszik. De ha azt hallom, hogy: „Jó tudni, hogy olyan hülye vagyok", és abban a hangnemben, amit épp most használtál, akkor nehéz türtőztetnem magam. Jó lenne, ha segítenél. Persze csak akkor, ha azt akarod, hogy figyeljek rád, és ne szemrehányásokkal és fenyegetéssel intézzem el az ügyet. Ha pedig nem akarod, akkor nem marad más választásom, mint a régi módszer.
Vili: – És az mi lenne?

Apa: – Hát mostanra már ott tartanék, hogy: „Két év szobafogság, semmi tévézés, autó, zsebpénz, randevúk, semmi!"
Vili: – Akkor talán inkább kipróbálnám az új módszert...
Apa: *(viccesen)* – Örülök, hogy a létfenntartási reflexeid még jól működnek... Most tudnom kell, hajlandó vagy-e az őszinteségedet és a sebezhetőségedet megosztani velem?
Vili: – Mit értesz „sebezhetőségen"?
Apa: – Azt, hogy elmondod, mit érzel valójában azokkal a dolgokkal kapcsolatban, amelyekről beszélgettünk, és én ugyanígy teszek. *(Határozott hangon:)* Hajlandó vagy erre?
Vili: – Rendben, megpróbálom.
Apa: *(megkönnyebbülve felsóhajt)* – Köszönöm. Hálás vagyok, hogy megpróbálod. Említettem, hogy Jóska háromhónapos szobafogságra ítélte Évát és mindentől eltiltotta? Mi a véleményed erről?
Vili: – Micsoda igazságtalanság!
Apa: – Szeretném hallani, hogy mit érzel ezzel kapcsolatban!
Vili: – Már megmondtam: abszolút igazságtalan!
Apa: *(rájön, hogy Vili nincs kapcsolatban az érzéseivel, ezért rákérdez:)* – Szomorú vagy, hogy ilyen drágán kell megfizetnie a tévedéséért?
Vili: – Nem, nem erről van szó. Nem az ő hibája volt.
Apa: – Tehát az zavar, hogy olyanért fizet, ami valójában a te ötleted volt?
Vili: – Hát igen, ő csak belement abba, amit javasoltam.
Apa: – Úgy tűnik, fáj neked, hogy Éva számára ilyen következményekkel járt a döntésed.
Vili: – Valahogy így...
Apa: – Vili! Szeretném tudni, hogy belátod-e, milyen következményei lettek annak, amit tettél?
Vili: – Hát arra nem gondoltam, hogy valami baj származhat belőle... Igen, azt hiszem, valóban hibáztam...
Apa: – Inkább úgy tekintsd, hogy olyasmit tettél, ami nem úgy végződött, ahogy szeretted volna. Még mindig nem vagyok biztos benne, hogy átlátod-e a következményeket. Elmondanád, hogy érzed magad most azzal kapcsolatban, amit tettél?
Vili: – Hülyének érzem magam, apa... Nem akartam senkinek bajt okozni.
Apa: *(Vili önkritikáját érzésekre és szükségletekre fordítva)* – Tehát szomorú vagy, és sajnálod, amit tettél, mert szeretnéd, ha bíznának benned, ha tudnák, hogy nem akarsz rosszat?
Vili: – Igen, nem akartam ekkora bajt okozni. Ez eszembe sem jutott.

Apa: – Arra gondolsz, hogy bárcsak jobban átgondoltad volna a dolgot, és tisztában lettél volna azzal, hogy mit csinálsz?
Vili: *(elgondolkozva)* – Igen...
Apa: – Ezt megnyugtató hallani, és hogy Jóska is könnyebben túljusson az eseten, szeretném, ha ugyanezt elmondanád neki is. Hajlandó vagy erre?
Vili: – Attól nagyon félek! Ő biztos nagyon dühös lesz!
Apa: – Igen, ez valószínű. Ez egyike a következményeknek. Hajlandó vagy felelősséget vállalni a tetteidért? Kedvelem Jóskát, szeretném továbbra is a barátomnak tudni, és gondolom, te is fenn akarod tartani a kapcsolatodat Évával. Így van?
Vili: – Ő a barátom.
Apa: – Akkor induljunk hozzájuk?
Vili: *(félve és tétován)* – Hát... rendben. Igen, azt hiszem.
Apa: – Félsz, és szeretnéd magad biztonságban tudni, amikor odamész?
Vili: – Igen.
Apa: – Együtt megyünk. Ott leszek melletted és veled. Nagyon büszke vagyok rád, hogy ezt megteszed!

AZ OLTALMAZÓERŐ

TIZEDIK FEJEZET

AMIKOR AZ OLTALMAZÓERŐ ELKERÜLHETETLEN

Ha a vitában álló feleknek megvan a lehetőségük, hogy teljességgel kifejezhessék önmagukat a megfigyelésen, érzésen, szükségleten és kérésen keresztül – és mindketten empátiával fordulnak egymás felé –, akkor általában olyan megoldáshoz lehet jutni, ami mindkét fél szükségletét egyformán kielégíti, vagy minimum az az eredmény, hogy nyugodtan és jó szándékúan tudomásul veszik véleményük különbözőségét.

Akadnak azonban olyan helyzetek, amikor nincs lehetőség az ilyen párbeszédre, és az élet vagy más személyi jogok védelme céljából elkerülhetetlen az erő alkalmazása. Például, amikor a másik fél nem hajlandó kommunikálni, vagy a küszöbön álló veszély nem hagy időt a kommunikációra. Ezekben a helyzetekben folyamodhatunk az erő alkalmazásához. Ilyen esetekben az EMK megköveteli, hogy különbséget tegyünk az oltalmazó- és a büntetőerő között.

AZ ERŐ ALKALMAZÁSA MÖGÖTTI GONDOLATMENET

A kétféle erő: az oltalmazó és a büntető

Az oltalmazóerő alkalmazása mögött baleset vagy méltánytalanság elkerülésének a szándéka áll. A büntetőerő mögötti szándék az, hogy valaki fizessen meg a hibásnak ítélt tettéért. Ha megragadjuk

az úttesten átrohanó gyereket, hogy megóvjuk a balesettől, akkor oltalmazóerőt alkalmazunk. A büntetőerő alkalmazása adott esetben az elfenekelés vagy a feddés lenne – „Hogy lehetsz ilyen hülye! Szégyelld magad!" –, tehát, ha fizikai vagy lelki támadást intéznénk ellene.

Az oltalmazóerő mögötti szándék kizárólag védelem, s nem büntetés, hibáztatás vagy elítélés.

Amikor oltalmazóerőt alkalmazunk, akkor a védelembe vett életre/életekre vagy emberi jogokra összpontosítunk, anélkül, hogy elítélnénk az embert vagy a viselkedési módot. Nem hibáztatjuk és nem ítéljük el az úttesten átrohanó gyereket; gondolkodásunk csak a gyereket fenyegető veszély elhárításáig terjed. (A szociális és politikai konfliktusok oltalmazóerővel történő megoldásával Robert Irwin *Erőszakmentes társadalmi védelem* című könyve foglalkozik.) Az oltalmazóerő alkalmazása mögötti gondolatmenet: az emberek saját magukra és másokra veszélyes viselkedésének az oka a tudatlanságuk. Ezen oktatással lehet változtatni, nem pedig büntetéssel! A tudatlanság okai: (a) tetteink következményeit nem látjuk előre, (b) nem tudjuk, hogyan lehetne a szükségleteinket mások veszélyeztetése nélkül kielégíteni, (c) azt hisszük, hogy „jogunk van" másokat megbüntetni vagy bántani, mert ők azt „megérdemlik", (d) érzéki csalódás, például egy „belső hang" parancsára ölünk meg valakit.

A büntetőerő viszont azon a meggondoláson alapszik, hogy az emberek rosszak és gonoszak, s ezért követnek el vétségeket, amelyekért bűnhődniük kell. Olyan büntetőintézkedésekkel biztosítjuk „megjavulásukat", amelyek (1) a szenvedés révén segítenek fölismerni hibás magatartásukat, (2) emiatt bűnbánatot éreznek és (3) megváltoznak. A gyakorlat ezzel szemben azt mutatja, hogy a büntetőintézkedések nem bűnbánatra és tanulásra ösztönzik az érintetteket, hanem haragot és ellenséges magatartást váltanak ki belőlük, s felerősítik bennük az ellenállást épp azzal a magatartással szemben, amelyet esetükben el szeretnénk érni.

A BÜNTETŐERŐ TÍPUSAI

A verés az erőszak egyik büntetőeszköze. Tapasztalatom szerint a testi fenyítés nagyon kényes téma a szülők számára. Némelyikük vehemensen védelmezi, a Bibliában látva igazolva magát: „Aki a vesszőt kíméli, fiát nem szereti. Azért terjed a bűnözés, mert manapság a szülők nem verik a gyerekeiket." Az a meggyőződésük,

A testi fenyítéstől való félelem feledteti a gyerekekkel azt az együttérzést, amely a szülői követelések mögött rejlik.

hogy a testi fenyítés a szeretetük jele, amellyel meghatározzák a gyerekek határait. Más szülők ugyanilyen meggyőződéssel állítják, hogy a verés nem a szeretetük jele és hatástalan, mert azt tanítja meg a gyerekeknek, hogy ha semmi sem válik be, akkor joggal folyamodhatunk a fizikai erőszak eszközéhez.

Én attól tartok, hogy a gyerekek félelme a testi fenyítéstől feledteti azt az együttérzést, amely a szülői követelések mögött rejlik. A szülők gyakran állítják, hogy „muszáj" büntetést alkalmazniuk, mert nem tudnak más olyan eszközről, ami a gyereket a számára „jó" irányba terelné. Véleményüket olyan anekdotákkal támasztják alá, amelyek szerint egyes gyerekek utóbb hálásak voltak, mert büntetésüknek köszönhetően „kinyílt a szemük". Négy gyerek felnevelése után mélyen együtt érzek a szülőkkel, akik a gyerekeik mindennapos oktatása és felügyelete érdekében jelentős erőfeszítéseket tesznek. Ez azonban nem csökkenti aggodalmamat a testi fenyítés vonatkozásában.

Először is: vajon azok, akik az ilyen büntetés mellett kardoskodnak, tudatában vannak-e a ténynek, hogy a gyerekek nagyon sokszor inkább választják – még saját érdekük ellenére is – az ellenállást, csakhogy ne kelljen meghunyászkodniuk az erőszakkal szemben? Másodszor: a testi fenyítés látszólagos eredményessége nem jelenti azt, hogy a gyerek befolyásolására más módszerek nem váltak volna be. Végezetül: osztom sok szülő félelmét a testi fenyítés társadalmi következményeivel kapcsolatban. Ha mi, szülők, erőszakhoz folyamodunk, csatát ugyan nyerhetünk és elérhetjük, hogy a gyerek engedelmeskedjen, de vajon ezzel nem járulunk-e hozzá a nézeteltérések erőszakos megoldásának társadalmi elfogadásához?

Büntetés az is, ha valakit elítélünk vagy kedvezményeket vonunk meg tőle.

A büntetésnek egyéb, nem fizikai erőszakon alapuló formái is léteznek. Például hibáztatni valakit, vagy rossz hírét kelteni. A szülő ítélete pl. lehet az, hogy a gyermeke „rossz", „önző" vagy „éretlen". A büntetőerő másik formája valamely kedvezmény megvonása, pl. a gyerek nem vezetheti a család autóját. Az ilyen típusú büntetés, tehát a tisztelet és a törődés megtagadása, az egyik legerőteljesebb fenyegetés.

A BÜNTETÉS ÁRA

A büntetéstől való félelmünkben a saját értékeink helyett a következményekre összpontosítunk.

A büntetéstől való félelem csökkenti az önbizalmunkat és a jóindulatunkat.

Ha kizárólag azért engedelmeskedünk, hogy elkerüljük a büntetést, akkor figyelmünket elkerüli tevékenységünk valódi értéke. Helyette csak arra koncentrálunk, hogy milyen következményekkel járhat, ha nem tesszük meg azt, amit elvárnak tőlünk. Ha egy dolgozó teljesítményének hajtóereje a büntetéstől való félelem, akkor elvégzi ugyan a feladatát, de a munkafegyelem csökken; a termelékenység – előbb vagy utóbb, de – esni fog. Büntető erőszak alkalmazása esetén az önbecsülésünk is hanyatlik. Ha a gyerek azért mos fogat, hogy aztán ne űzzenek belőle gúnyt, akkor a fogai ugyan épek maradnak, ám az önbecsülése már nem. A büntetés ára mások jóindulatának elvesztése. Minél többször játsszuk el a büntetőangyal szerepét, annál kevésbé fogjuk saját szükségleteink számára mások együttérzését elnyerni.

Egy iskolaigazgató barátomat meglátogattam az irodájában. Egyszer csak észrevette az ablakából, hogy egy nagyobb gyerek egy kisebbet ver. „Bocsáss meg egy pillanatra" – mondta, és elindult az udvar felé. Megragadta a nagyobb gyereket, rácsapott és megszidta: „Majd én megtanítalak, hogy nem szabad a kisebbet bántani!" Amikor az iskolaigazgató visszatért, megjegyeztem: „Nem hiszem, hogy azt a leckét adtad a gyereknek, amit szándékod szerint adni akartál. Gyanítom, azt tanulta meg, hogy nem szabad a kisebbet bántani, ha egy nagyobb ember – mint az igazgató – azt megláthatja. Ha valamit elértél, az annak a gondolatnak a megerősödése, hogy ha valamit el akarsz érni, ahhoz ütni kell."

Ilyen helyzetekben azt javaslom, először empátiával forduljunk ahhoz a gyerekhez, aki erőszakosan viselkedik! Ha pl. meglátnám, hogy egy gyerek azért verekszik valakivel, mert kicsúfolták, empátiával fordulnék felé: „Látom, dühös vagy, mert azt akarod, hogy több tekintettel legyenek rád." Ha helyes volt a feltételezésem, és a gyerek ezt visszaigazolja, akkor saját érzéseimmel, szükségleteimmel és kérésemmel folytatnám, mellőzve minden szemrehányást: „Szomorú vagyok, mert olyan módot szeretnék találni a tisztelet megszerzésére, amelyből nem származik ellenségeskedés. Szeretném tudni, hajlandó vagy-e velem más módszerek után kutatni, hogy megkapd azt a tiszteletet, amelyre vágysz?"

A BÜNTETÉS KORLÁTAIT BEMUTATÓ KÉT KÉRDÉS

Első kérdés: Mit akarok, mit tegyen ez az ember? Második kérdés: Milyen indítékok vezessék őt a kérésem teljesítéséhez?

Két kérdés világít rá arra, miért nem valószínű, hogy mások viselkedését meg tudjuk változtatni a büntetés eszközével. Az első kérdés: *Mi az, amit szeretnék, hogy másképp tegyen ez az ember?* Ha csak ezt az első kérdést tesszük fel, a büntetés megfelelő eszköznek tűnhet, mert a büntetőerő kilátásba helyezése vagy gyakorlása valóban hatást gyakorolhat az adott viselkedésre. A második kérdés azonban már nyilvánvalóvá teszi, hogy a büntetés nem fogja elérni a célját: *Milyen indítékok vezessék őt kérésem teljesítéséhez?*

Ritkán tesszük fel ezt az utóbbi kérdést, de ha egyszer feltettük, akkor rájövünk, hogy a büntetés és a jutalom megakadályozza az embereket, hogy azért az indítékért tehessenek meg nekünk valamit, amiért mi szeretnénk, hogy megtegyék. Hitem szerint kéréseink teljesítésekor a szóban forgó személy indítékának figyelembevétele rendkívül fontos. Például a szemrehányás és a büntetés nem támogatná annak a vágyunknak a teljesülését, hogy gyerekeink a rendszeretettől vezérelve takarítsák ki a szobájukat. Legtöbbször a hatalmi viszonyoknak engedelmeskedve („mert a mama azt mondta"), a büntetés elkerülése érdekében, vagy a szülő felbosszantásától, elutasításától való félelmük miatt tesznek rendet a szobájukban. Ezzel szemben az EMK olyan erkölcsi fejlődés lehetőségét nyújtja, amely az autonómián és a kölcsönös egymásrautaltságon alapszik; amelynek során felelősséget vállalunk tetteinkért; ezenkívül tudatában vagyunk annak, hogy a magunk és a mások jóléte nem választható el egymástól.

OLTALMAZÓERŐ AZ ISKOLÁBAN

Szeretném elmesélni, hogyan alkalmaztuk néhány tanulóval együtt az oltalmazóerőt egy alternatív iskola kaotikus helyzetének helyreállítására. Ez az iskola a máshonnan kitiltott, illetve kimaradt tanulók számára jött létre. Az iskolavezetéssel azt próbáltuk bebizonyítani, hogy az EMK elvein alapuló iskola hatással van ezekre a gyerekekre. A tanári karnak tanítottam meg az EMK-t, majd tanácsadóként működtem közre a tanév során. A tanári kar felkészítésére kapott 4 nap alatt nem tudtam megfelelően bemutatni az EMK és az engedékenység közti különbséget. Ezért néhány tanár inkább elkerülte a konfliktusos, problémás helyzeteket. Az egyre kaotikusabb állapot miatt a vezetők már az iskola bezárásának a gondolatát fontolgatták.

Amikor megkértem, hogy beszélhessek azokkal a tanulókkal, akik leginkább hozzájárultak a rendetlenséghez, az igazgató nyolc, 11 és 14 év közti gyereket választott ki. A következő sorok a tanulókkal folytatott beszélgetésem részletei.

MBR *(Érzéseimet és szükségleteimet fejezem ki, puhatolózó kérdések nélkül)*: – Nagyon felzaklatott a tanároknak az a visszajelzése, hogy több osztályban kezd a helyzet kezelhetetlenné válni. Szeretném, ha ez az iskola sikeres lenne. Remélem, tudtok segíteni nekem abban, hogy megértsem, mi a gond, és hogy mit lehet tenni a megoldásért.

Gábor: – Ebben az iskolában hülyék a tanárok!

MBR: – Azt mondod Gábor, hogy a tanárok ellenszenvesek számodra, és azt szeretnéd, hogy változtassanak a viselkedésükön?

Gábor: – Nem. Attól hülyék, hogy csak állnak, és nem csinálnak semmit.

MBR: – Azért ellenszenvesek, mert azt akarnád, hogy valamit tegyenek, ha egy probléma felmerül? *(Ez a második kísérlet, hogy befogadjam az érzéseket és szükségleteket.)*

Gábor: – Így van. Itt mindenki azt csinál, amit akar, ők meg csak állnak és mosolyognak, mint a dilinyósok.



MBR: – Mondanál egy példát arra, hogy a tanárok nem csinálnak semmit?

Gábor: – Ez nem lesz nehéz. Ma is az egyik kis krapek, fényes nappal, farzsebében egy üveg pálinkával sétált be az osztályba. Mindenki látta, a tanárnő is, de ő félrenézett.

MBR: – Azt mondod, hogy nem tudod tisztelni az olyan tanárokat, akik nem csinálnak semmit. Azt szeretnéd, ha tennének valamit. *(Ez további kísérlet a teljes megértésre.)*

Gábor: – Igen.

MBR: – Csalódott vagyok, mert azt szeretném, ha a tanárok meg tudnák oldani a problémákat a tanulókkal, de úgy tűnik, nem sikerült megmutatnom nekik, amit akartam.

A beszélgetés ezt követően arra a másik súlyos problémára terelődött, hogy azok a tanulók, akik nem vesznek részt az órai munkában, zavarják a többieket.

MBR: – Nagyon fontos nekem, hogy megoldjuk ezt a gondot, mert a tanárokat ez zavarja a legjobban. Nagyon örülnék, ha megosztanátok ezzel kapcsolatos gondolataitokat.

Jocó: – A tanároknak pálcával a kezükben kéne járniuk. *(A St. Louis-i igazgatók egy része bőrrel bevont pálcát használt a testi fenyítésekhez.)*

MBR: – Azt gondolod Jocó, hogy a tanároknak meg kéne verniük a másokat zavaró diákokat?

Jocó: – Csak így fognak rendet tanulni.

MBR: – Tehát szerinted nincs más megoldás. *(Még próbálom Jocó érzéseit megérteni.)*

Jocó: *(Egyetértően bólogat.)*

MBR: – Elkedvetlenítene, ha ez lenne az egyetlen módszer. Gyűlölöm az ilyen megoldásokat, és ezért másokat keresek.

Feri: – Miért?

MBR: – Több oka van. Ha én pálcával tartok rendet az iskolában, vajon mi történne, ha valamelyikőtökkel, akit megütöttem, este összefutnék a parkolóban?

Feri: *(mosolyogva)*: – Akkor lenne csak szüksége igazán nagy pálcára!

MBR *(Visszajelzés nélkül folytatom, mert biztos vagyok abban, hogy megértettem Feri üzenetét, és hogy ő tudja ezt.)* – Erről beszélek. Szeretném, ha megértenéd, hogy engem nyomaszt a dolgok ilyen elintézése. Túl feledékeny vagyok ahhoz, hogy mindig magamnál tartsak egy nagy botot, de ettől függetlenül is gyűlölnék ütni vele.

Feri: – Kirúghatná a ludasokat az iskolából.

MBR: – Azt javaslod Feri, hogy ki kéne tiltanunk a gyerekek egy részét az iskolából?

Feri: – Igen.

MBR: – Ez az ötlet se kedvemre való. Meg akarom mutatni, hogy a gyerekek kirúgása nélkül is meg lehet oldani a nézeteltéréseket. Kudarcnak élném meg, ha csak erre lennénk képesek.

Gábor: – Ha egy krapek nem csinál semmit, tegye őt egy „semmit-se-csinálók" szobába!

MBR: – Szeretnél egy olyan szobát Gábor, ahová a másokat zavaró tanulókat el lehetne küldeni?

Gábor: – Így van. Minek vannak a tanteremben, ha semmit sem csinálnak?

MBR: – Nagyon érdekel ez az ötlet! Kíváncsi vagyok, hogyan működne szerinted ez a szoba.

Gábor: – Néha úgy jössz az iskolába, hogy beléd bújt az ördög: semmihez sincs kedved. Ezért lenne egy szobánk, ahol addig lennének a tanulók, amíg meg nem jön a kedvük a munkához.

MBR: – Értem, de lehet, hogy a tanárok aggódni fognak, hogy hajlandóak lesznek-e a tanulók a „semmit-se-csinálók" szobába menni.

Gábor (magabiztosan): – Hajlandóak lesznek.

Megemlítettem, hogy szerintem a terv akkor fog beválni, ha sikerül meggyőzni mindenkit, hogy célunk nem a büntetés, hanem egy olyan hely megteremtése, ahova azok mehetnek, akiknek nincs kedvük tanulni, és ez ugyanakkor lehetőséget ad a tanulásra a többieknek. Azt is felvetettem, hogy a „semmit-se-csinálók" szobája akkor lesz sikeres, ha mindenki számára világos, hogy ez nem egy tanári rendelet, hanem a tanulók ötlete volt.

Kialakítottunk egy „semmit-se-csinálók" szobát azoknak a tanulóknak, akik nyugtalanok voltak, és nem akartak részt venni az iskolai munkában, vagy akiknek a viselkedése zavart másokat a tanulásban. Néha a tanulók kérték, hogy odamehessenek; néha a tanárok kérték erre a diákot. Az EMK-ban leginkább jártas tanárt tettük a „semmit-se-csinálók" szobájába, aki tartalmas beszélgetéseket folytatott az oda betérőkkel. Ez a felállás bámulatos sikert hozott a rend helyreállításában, mert az ötletet kivitelező tanulók világossá tették társaiknak, hogy mi a célja: megvédeni a tanulni vágyók érdekeit. A diákokkal folytatott párbeszédet használtuk fel arra, hogy bemutassuk a tanároknak: a konfliktusok elkerülésén vagy a büntetésen kívül léteznek egyéb eszközök is a problémák megoldására.

ÖSSZEFOGLALÁS

Amikor közvetlen veszély fenyeget és nincs lehetőség a kommunikációra, oltalmazóerő alkalmazására kényszerülhetünk. Az oltalmazóerő mögötti szándék a testi sérülés vagy az igazságtalanság elkerülése, és sohasem mások megbüntetése, kínzása, bűnbánatra sarkallása vagy megváltoztatása. A büntetőerő alkalmazása általában ellenségeskedést szül, és a kéréssel szemben ellenállást szít. A büntetés csökkenti a jóindulatot és az önbizalmat. A kérés teljesítésének belső értéke helyett figyelmünk a külső következményekre terelődik. A szemrehányás és a büntetés nem segít bennünket, hogy másokban a számunkra értékes motivációt fölébresszük.

ÖNMAGUNK FELSZABADÍTÁSA ÉS MÁSOK TÁMOGATÁSA

TIZENEGYEDIK FEJEZET

Az emberiség
örök álmát alussza
– ma is –,
ringatózva közeli szeretteinek
szűkre szabott gyönyörűségén.
Teilhard de Chardin
teológus

SZABADÍTSUK MEG MAGUNKAT MEGRÖGZÖTT SZOKÁSAINKTÓL!

Eddig az EMK-t a másokkal folytatott hatékony kommunikáció és kapcsolat eszközeként vizsgáltuk. Ezen túlmenően ez a nyelv saját belső párbeszédünket is támogatja. Azokat a legsúlyosabb ítéleteket is lefordíthatjuk érzésekre és szükségletekre, amelyekkel gyakran önmagunkat illetjük.

Emberi kiteljesedésünk korlátait a szülői jóindulat, a tanárok, az egyházak és hasonló tényezők határozzák meg. A generációkon és évszázadokon át belénk épült beidegződés olyan mély, hogy ma már észrevétlenül fejti ki hatását. Egyik műsorszámában Buddy Hackett nevettető, aki mamája remek és hatalmas mennyiségű főztjén nőtt fel, beismerte, hogy csak a katonaságnál jött rá, hogy az ebédet hasfájás nélkül is be lehet fejezni. Hasonlóképpen épültek be a mindennapjainkba a generációkon átöröklött fájdalmak, olyannyira, hogy már nem is vesszük őket észre. Rengeteg energiát és tudatosságot követel felismerni pusztító szokásainkat, és átalakítani őket olyan értékes gondolatokká és magatartássá, amelyek támogatnak bennünket.

Meg lehet szabadulni öröklött beidegződéseinktől!

Az EMK arra ösztönöz bennünket, hogy válasszuk szét megfigyeléseinket és ítéleteinket. Erre azért van szükség, hogy felismerjük az érzéseinket alakító gondolatainkat és szükségleteinket, és hogy teljesíthető és egyértelmű kéréseket fejezzünk ki. Az EMK felhívja a figyelmünket a mindennapjainkat befolyásoló, örökölt szokásainkra. Kulcsfontosságú e beidegzésre fordítani a figyelmünket, hogy a ránk gyakorolt hatásukat megtörhessük.

A BELSŐ KONFLIKTUSOK FELOLDÁSA

Az EMK-t alkalmazhatjuk a gyakran depresszióhoz vezető belső konfliktusaink feloldására is. Ernest Becker a *Pszichiátria forradalma* című művében a depressziót „az alternatívák kognitív fogságának" nevezi. Ez azt jelenti, hogy belső, ítélkező párbeszédeink során eltávolodunk szükségleteinktől, és így nem áll módunkban bármit is tenni azok kielégítésére. A depresszió jelzi számunkra, hogy eltávolodtunk szükségleteinktől.

Egy EMK-t tanuló hölgynek súlyos depressziós rohama volt. Arra kérték, azonosítsa a legmélyebb depressziójában megszólaló belső hangját, és írja le párbeszéd formájában, mintha belső részei egymással beszélgetnének. Az első két sor így hangzott:

Első hang („az önmegvalósító nő"): Valamit kezdenem kell már az életemmel! Eltékozlom az időmet és a szaktudásomat!

Második hang („gondoskodó anya"): Ez irreális! Két gyermek anyja vagy, és még *ennek* a szerepnek sem tudsz megfelelni! Akkor meg mit akarsz?

Figyeljük meg, hogy a hölgy belső üzenete hemzseg az olyan elítélő szavaktól, mint „kell," „eltékozlom az időmet és a szaktudásomat", „megfelelni" stb. E párbeszéd variációi már hónapok óta zakatoltak az asszony fejében. Ezt követően megkérték „az önmegvalósító nőt", hogy képzeletben vegyen be egy „EMK-pirulát", és fogalmazza át a kijelentését a következőképpen: „ A (... érzem magam). B (mert arra van szükségem, hogy....). C (ezért most azt szeretném, hogy...)"

A „valamit kezdenem kell már az életemmel. Eltékozlom az időmet és a szaktudásomat" mondatokat a következőképpen fordította le a hölgy: „*Olyan* sok időt töltöttem otthon a gyerekeimmel a hivatásom gyakorlása nélkül, hogy csüggedtté és elégedetlenné váltam, *mert hiányzik* az a sikerélmény, amit régebben a munkám nyújtott."

Ezután a „gondoskodó anya" szavait fordította le az EMK nyelvére. Az „Ez irreális. Két gyermek anyja vagy, és még *ennek* a szerepnek sem tudsz megfelelni. Akkor meg mit akarsz?" mondatok a következőkre változtak: „*Amikor* arra gondolok, hogy újra dolgozni fogok, *félek,* mert *szükségem* van arra a biztonságérzetre, hogy a gyerekekről is tudok gondoskodni. *Ezért szeretném már most megtervezni* a gyerekek felügyeletét, és elegendő időt biztosítani a velük való együttlétre olyankor, amikor nem vagyok fáradt." Ez az asszony nagyon megkönnyebbült attól, hogy belső üzeneteit az EMK nyelvére fordította le. Így már túl tudott lépni az önmagába, folyton-folyvást ismételgetett gondolatokon, és képes volt empátiával fordulni önmagához. A gyakorlati problémákat – megfelelő gyerekvigyázó keresését és férje egyetértő támogatásának a megszerzését – ugyan továbbra is meg kellett oldania, de már nem volt kitéve a magát elítélő belső párbeszédnek, amely nem engedte szükségleteit tudatosítani.

Ha képesek vagyunk meghallani saját érzéseinket és szükségleteinket, és empatizálni tudunk velük, akkor megszabadulhatunk a depressziótól.

ÁLOMRONTÓ FORDULATOK

Saját karrieremre alapvető hatással volt egy másik gyakorlat, amely bemutatja, hogyan tud az EMK kiszabadítani minket az önként fölépített börtönünkből. Ebben a gyakorlatban feltárjuk, vajon megfosztjuk-e magunkat választási lehetőségektől az „álomrontó fordulatokkal".

Első feladat: írjuk össze azokat a kötelességeinket, amelyeket nem szeretünk elvégezni. Amikor még klinikai pszichológusként dolgoztam, e listám élére a „klinikai beszámolókat kell írnom" állt. Gyűlöltem ezeket a beszámolókat, mégis napi egy órát töltöttem a megírásukkal. Listám második tétele így hangzott: „a gyerekeket iskolába kell vinnem kocsival".

A gyakorlat következő lépése, hogy minden „.......... kell csinálnom" jellegű mondatot átírunk „én .... elvégzését választom, mert azt akarom, hogy......." mondattá alakítjuk. Eközben ugyanis rádöbbenünk a tényre, hogy mindig *van* választási lehetőségünk, még ha olykor a lehetőségek *egyike sem* kedvünkre való. Azt is felismerjük, hogy miért választunk olyant, amit nem szívesen teszünk.

Ismerjük fel a „kell" mögötti választási lehetőségeket!

Amikor először próbáltam lefordítani a „kell"-et „akarom"-ra, arra jutottam, hogy: „Azért kell klinikai beszámolókat írnom, mert

klinikai pszichológus vagyok, és minden klinikai pszichológus beszámolókat készít." Fölismerve e gondolatmenet dőreségét, jobban szemügyre vettem indítékaimat. Néhány hónappal korábban már megállapítottam, hogy a beszámolók nem szolgálják betegeimet olyan mértékben, mint amennyi időt a megírásukkal töltök. Miért fektetek mégis ezek elkészítésébe ennyi energiát? Végül rájöttem, hogy kizárólag az értük kapott jövedelem miatt teszem. Nos, az volt az utolsó nap, hogy elkészítettem egy beszámolót. Miután kiderült, hogy a pénz volt a fő indítékom, úgy döntöttem, hogy ezentúl számomra mélyebb célokat beteljesítő tevékenységgel fogok jövedelmet szerezni.

Amikor végiggondoltam a gyerekek iskolába szállítását, rájöttem, valójában azt akarom, hogy ők élvezhessék az iskola nyújtotta előnyöket. Könnyen járhattak volna gyalog is a szomszédos iskolába, de az az iskola, amelybe írattam őket, sokkal közelebb állt az én oktatási elveimhez. Erre a motivációra összpontosítva továbbra is kocsival vittem őket az iskolájukba. Azonban az az egyszerű váltás a gondolkodásmódomban, ami a „muszáj"-ból „ezt választom, mert azt akarom ..."-ot eredményezett, megváltoztatta a hozzáállásomat. Az, hogy reggelente emlékeztettem magamat a feladat céljára, segített örömmel megtenni az utat.

BELSŐ KÖRNYEZETÜNK KARBANTARTÁSA

Ha kritikai, szemrehányó vagy mérges gondolatainkkal vagyunk leterhelve, akkor nehéz fenntartanunk egy egészséges belső lelkiállapotot. Az EMK egy békésebb kedélyállapothoz segít hozzá azzal, hogy arra összpontosítunk, amit igazán szeretnénk, s nem arra, hogy mi a bajunk.

Egy háromnapos tréning résztvevője jelentős sikeréről számolt be. A műhelymunkán az egyik célkitűzése az volt, hogy ezentúl jobban figyeljen önmagára. A második nap előtti hajnalon élete legszörnyűbb fejfájására ébredt. „Korábban ilyen alkalommal mindig elkezdtem vizsgálni, mit csináltam rosszul. Talán az étel miatt van? Túl nagy stresszben élek? Ezt vagy azt nem tettem meg? Az EMK hatására ezúttal azonban inkább ezt kérdeztem: »Mit tehetnék a fejfájás ellen?«

Felültem, és nagyon lassú nyakkörzéseket végeztem, majd fölkeltem, körbesétáltam, és más dolgokat is kitaláltam, hogy javítsak az állapotomon, ahelyett, hogy magamat szidtam volna. A fejfájásom annyira enyhült, hogy ma már képes voltam itt mindvégig figyelni.

Arra összpontosítsunk, amit akarunk, és ne arra, ami nem sikerült!

Számomra ez óriási eredmény! Miután empátiával fordultam a fejfájásom felé, megértettem, hogy előző nap nem figyeltem magamra eléggé, és a fejfájás valójában arra figyelmeztetett, hogy több törődésre van szükségem. Végül megadtam magamnak a szükséges figyelmet, és képes voltam végig jelen lenni. Egész eddigi életemet végigkísérte a fejfájás, és ez alapvető fordulatot jelentett számomra!"

Egy másik tréningen az egyik résztvevő azt kérdezte, hogyan lehet az EMK-t arra használni, hogy az autópályán, vezetés közben, ne támadjanak benne indulatot kiváltó gondolatok. Pontosan értettem, miről beszél. A munkám miatt ugyanis évekig jártam az országot kocsival. Vezetés közben sokszor az agyamban cikázó, erőszakos gondolatok merítettek ki a leginkább. Bárki, aki nem nekem megfelelően vezetett, az maga volt a sátán! Röpködtek az olyan gondolatok a fejemben, mint: „Mi a fene történt ezzel az emberrel!? Azt se tudja, merre megy?" Ebben az állapotban az volt az egyetlen célom, hogy a másik vezető megfizessen a tettéért. Miután erre nem volt semmilyen eszközöm, a düh úgy befészkelte magát a testembe, hogy az már az egészségemnek is megártott.

Idővel megtanultam ítéleteimet érzésekre és szükségletekre fordítani, és empátiával fordulni önmagam felé. „Megdöbbent, hogy az emberek így vezetnek; jó lenne, ha belátnák, milyen veszélybe sodornak ezzel másokat!" Ejha! Elképedve láttam, hogyan csökken a stressz attól, hogy érzéseim és szükségleteim tudatára ébredek, anélkül, hogy miattuk másokat okolnék.

Oldjuk föl a stresszt azzal, hogy a saját érzéseinkre és szükségleteinkre irányítjuk a figyelmünket!

Később elhatároztam, hogy empátiával fordulok az autóvezetők felé, és már rögtön az első próbálkozásomat jutalom koronázta. Egy, a megengedett sebességnél jóval lassabban haladó autó mögé szorultam, amely minden kereszteződésnél egyre nagyobb mértékben lelassult. Füstölögtem és morogtam magamban: „Így nem lehet vezetni!" Észrevettem, milyen stresszt okozok ezzel önmagamnak, és ezért inkább arra összpontosítottam, vajon mit érezhet a másik kocsi vezetője, és mire lehet szüksége. Érzékeltem, hogy eltévedt, össze van zavarodva, és a mögötte haladók türelmére van szüksége.

Oldjuk föl a stresszt azzal, hogy empátiával fordulunk a beszélgetőpartnerünk felé!



Amikor kiszélesedett az út, megelőztem, és azt láttam, hogy az autót egy rémült arcú, a nyolcvanas éveiben járó hölgy vezeti. Örültem, hogy empátiakísérletem megakadályozta, hogy rádudáljak, és belekezdjek a szokásos taktikámba, amelyet addig a nekem nem tetsző módon vezető emberekkel szemben alkalmaztam.

DIAGNÓZIS HELYETT ERŐSZAKMENTES KOMMUNIKÁCIÓ

Sok évvel ezelőtt, miután életem 9 évét már azzal töltöttem el, hogy – megszerezve a szükséges képzést és diplomákat – pszichoterapeutává váljak, kezembe akadt egy párbeszéd, amely Martin Buber izraeli filozófus és Carl Rogers amerikai pszichológus között zajlott le. Buber kétségbe vonta, hogy a pszichoterapeuta szerepét játszva bárki képes lehet hatékony pszichoterápiát végezni. Bubert, aki annak idején az Egyesült Államokban vendégeskedett, meghívták Carl Rogersszel együtt egy csapat mentálhigiéniás szakember előtt zajló, nyilvános vitára.

A beszélgetés során Buber kijelentette, hogy lelki fejlődés csak két, sebezhetőségét egyaránt kinyilvánító személy valódi találkozásakor történhet, amit ő „én-te kapcsolatnak" nevezett. Úgy vélte, hogy ilyen kapcsolatra nincs esély, ha a két ember pszichoterapeutaként és pácienskent találkozik egymással. Rogers egyetértett Buberrel abban, hogy a nyíltság elengedhetetlen feltétele az előrelépésnek, viszont továbbra is úgy vélte, hogy a felvilágosult pszichoterapeuta képes meghaladni saját szerepét, és hitelesen és hatékonyan tud foglalkozni a páciensével.

Buber szkeptikus maradt. Az volt a véleménye, hogy még ha a pszichoterapeuta el is kötelezi magát, és képes is a pácienseit nyíltan kezelni, ezek az emberi találkozások addig nem jöhetnek létre, amíg az egyik fél páciensnek, a másik pedig pszichoterapeutának tekinti magát. Rámutatott, hogy már maga az időpont-egyeztetés, továbbá a rendelői helyszín, s hogy a kliens fizet azért, hogy a szakember „javítson a helyzetén", lehetetlenné teszi a két fél közötti hiteles találkozást.

Ez a párbeszéd rávilágított a klinikai távolságtartással kapcsolatos ambivalens érzéseimre, amely azonban szentnek és sérthetetlennek számított az általam tanult, pszichoanalitikus pszichoterápiában. Ha a terapeuta a pszichoterápia során feltárja saját érzéseit és szükségleteit, az a szakma szabályai szerint az ő abnormalitásának a jele. Egy hozzáértő pszichoterapeuta a terápiás folyamaton kívül marad. A feladata, hogy olyan tükör legyen, amelyre páciense saját érzelmeit vetíti, amelyeket aztán közösen dolgoznak fel. Az elméletet értettem, mely szerint a pszichoterapeuta belső folyamatait ki kell hagyni a pszichoterápiából, nehogy aztán az ő belső konfliktusaival foglalkozzanak a páciens problémái helyett. Ennek ellenére sosem éreztem helyénvalónak, hogy a megkövetelt távolságot

fenntartsam, sőt előnyösnek találtam, ha önmagamat is bevontam a folyamatba.

Értelmezés helyett empátiával fordultam pácienseim felé; diagnosztizálás helyett megnyíltam előttük.

Elkezdtem kísérletezni. A klinikai szaknyelv helyett az EMK-t kezdtem használni. Ahelyett, hogy a tanult személyiségi jegyek alapján értelmeztem volna pácienseim szavait, empátiával figyeltem rájuk. Diagnózis helyett feltártam előttük azt, ami éppen bennem történt. Eleinte ez ijesztő volt. Tartottam attól, hogy kollégáim elutasítják azt a sajátos módot, ahogy a pácienseimmel beszélgetek. Az eredmények azonban mind a pácienseim, mind a magam számára annyira meggyőzőek voltak, hogy a kezdeti határozatlanságom hamar elmúlt. Ma, 35 évvel később, már nem számít eretnek gondolatnak, hogy a terapeuta teljesen átadja önmagát a terapeuta-páciens kapcsolatnak, ám annak idején gyakran meghívtak pszichoterápiával foglalkozó konferenciákra, hogy mutassam be újszerű felfogásomat.

Egyszer egy állami elmegyógyintézetbe invitáltak, hogy mutassam be – mentálhigiéniás szakemberek nagy csoportja előtt –, hogyan lehet az EMK-val segíteni depressziós embereken. Az egyórás bemutatóm után egy pácienst hoztak, akit ki kellett kérdeznem, hogy azután értékelést és kezelési javaslatot tegyek. Egy 29 éves, háromgyermekes anyával beszélgettem, körülbelül félórán keresztül. Miután elhagyta a termet, a kezelésével megbízott személyzet tett föl nekem kérdéseket. „Dr. Rosenberg!" – kezdte a beteg pszichiátere. „Kérem, végezzen differenciáldiagnosztizálást! Véleménye szerint ez az asszony skizofrén reakciókat mutat, vagy kábítószer indukálta pszichózisban szenved?"

Azt feleltem, hogy az ilyen kérdésfelvetéssel nem tudok mit kezdeni. Már a pszichiátriai orvosi gyakorlatom idején sem értettem, hogyan lehet embereket kórtani osztályokba sorolni. Azóta olvastam olyan beszámolókról, amelyek szerint a pszichológusok és a pszichiáterek körében ezekkel a fogalmakkal kapcsolatban nézeteltérések vannak. A tanulmányok azt a meglepő tényt mutatták ki, hogy egy-egy elmegyógyintézet betegeinek a diagnózisa sokkal inkább függött attól, hogy orvosaik mely pszichiátriai iskolához tartoztak, mint a betegek jellemző magatartásától!

„Vonakodnék attól – folytattam –, hogy ezeket a fogalmakat alkalmazzam, még ha használatuk következetes is lenne, mert a beteg szempontjából nem látom hasznát. Míg testi betegségek esetén gyakran segít a kezelési mód meghatározásában, ha rá tudunk mutatni a betegség kialakulásának a folyamatára, addig az általunk

elmebajoknak nevezett területen ezt már nem állíthatom. Tapasztalatom szerint a kórházi esetek kezelésekor az orvosok az idő nagy részét a diagnózis felállításával töltik el. Ahogy a rendelkezésre álló idő fogy, az esetért felelős pszichiáter sürgetni kezdi a többieket, hogy tegyenek javaslatot a kezelés módjára. Ez a sürgetés a diagnózis feletti civakodásban gyakran süket fülekre talál.

Elmagyaráztam a pszichiátereknek, hogy az EMK a beteg bajai helyett a következő kérdések feltevésére ösztönöz: „Mit érez ez az ember? Mire van szüksége? Hogyan érzem magam vele kapcsolatban, és az érzéseim mögött milyen szükségleteim bújnak meg? Milyen tettekre és döntésekre kérném ezt az embert, melyek hitem szerint boldogabbá tennék őt?” Minthogy az ezen kérdésekre adott válaszok sok mindent elárulnak önmagunkról és értékrendünkről, ez a hozzáállás sokkal sebezhetőbbé tesz minket, mintha egyszerűen diagnosztizálnánk – mentális működése szerint kategorizálnánk – a másik embert.

Egy másik alkalommal arra kértek fel, hogy olyan emberekkel ismertessem az EMK-t, akiknél krónikus skizofréniát állapítottak meg. Körülbelül 80 pszichológus, pszichiáter, gondozó és ápolónő jelenlétében, 15 beteget kísértek fel hozzám az emelvényre. Bemutatkoztam, és elmagyaráztam az EMK célját. Az egyik páciens szavai a jelek szerint nem álltak összefüggésben az elhangzottakkal. Mivel tudtam, hogy krónikus skizofrénnek diagnosztizálták, beleestem a klinikai gondolkodásmód csapdájába, és azt feltételeztem, hogy az ő zavarodottsága miatt nem értem a szavait. „Úgy tűnik, gondot okoz önnek mondandóm megértése” – jegyeztem meg.

Erre egy másik páciens közbeszólt: „Én értem amit mondott”, és elmagyarázta, miként függenek össze betegtársa szavai az általam mondottakkal. Felismerve, hogy nem ő beszélt zavartan, hanem én nem fogtam fel a gondolataink közti összefüggést, elszörnyedtem azon a könnyedségen, ahogy áthárítottam a felelősséget kommunikációnk fennakadásáért. Bölcsebb lett volna felvállalni az érzéseimet, és pl. azt mondani, hogy: „Össze vagyok zavarodva. Szeretném látni az összefüggést a szavai és az általam elmondottak között. Hajlandó lenne elmagyarázni?”

E rövid kizökkenéstől eltekintve, amit a megszokott, klinikai gondolkodásba való visszacsusszanásom okozott, a betegekkel történt találkozóm sikeresen zajlott. A hallgatóság a betegek pozitív megnyilvánulásainak hatására kíváncsi volt, hogy ezt a csoportot én is szokatlanul jól együttműködőnek találtam-e. Azt válaszoltam

a kérdésre, hogy ha az emberek elemzése és kategorizálása helyett a bennük és a bennem egyformán lüktető élethez kapcsolódom, akkor erre az emberek általában pozitívan reagálnak.

Az egyik orvos azt javasolta, hogy gyakorlásképpen végezzünk hasonló kísérletet néhány pszichológus és pszichiáter részvételével. Ekkor az emelvényen ülő betegek helyet cseréltek néhány, a hallgatóság soraiból jelentkező szakemberrel. A velük folytatott beszélgetés során bizony nehézségeim támadtak. Például nem sikerült megvilágítanom az egyik pszichiáter számára az intellektuális megértés és az EMK empátiája közti különbséget. Ha valaki a csoportból érzéseket nyilvánított ki, akkor ő az érzések mögötti pszichológiai dinamikával kapcsolatos nézeteit hozta elő, ahelyett, hogy empátiával fordult volna a fölmerült érzések felé. Amikor ez már harmadszor ismétlődött meg, az egyik beteg a nézőtérről bekiabált: „Hát nem veszi észre, hogy már harmadszor teszi ugyanazt? Értelmezi a mondatait, ahelyett, hogy empatizálna az érzéseivel!”

Az EMK készségeinek és tudatosságának alkalmazásával tehát hiteles, nyílt és egyenjogú emberi találkozásokkal támogathatunk másokat az olyan szakmai jellegű kapcsolatok helyett, amelyeket az érzelmi távolságtartás, az elemzés és a hierarchia jellemez.

ÖSSZEFOGLALÁS

Az EMK javítja a belső kommunikációnkat, mert segít lefordítania belső üzeneteinket érzésekre és szükségletekre. Ha képesek vagyunk fölfedezni érzéseinket és szükségleteinket, és empátiával kezelni őket, akkor megszabadulhatunk a depressziónktól. EMK-val helyettesíthetjük az „álomrontó” fordulatokat, és minden cselekedetünkben felismerhetjük választási szabadságunkat. Az EMK biztosítja számunkra a békésebb lelkiállapot eléréséhez vezető eszközt és rálátást, mert megmutatja, hogy a magunk és mások hibái helyett miként összpontosítsunk arra, amit igazán akarunk. Az EMK-t szakmabeliek is alkalmazhatják támogatói és pszichoterápiás munkájukban, hogy pácienseikkel őszinte és egyenjogú kapcsolatot hozzanak létre.

Az EMK a gyakorlatban

Az EMK-tréning egyik hallgatójától hallottam a következő történetet.

„Akkoriban tértem haza az első, bentlakásos EMK-tréningemről. Otthon Írisz barátnőm várt rám, akit két éve nem láttam. Írisszel, aki 25 éve dolgozik iskolakönyvtárosként, először egy intenzív, kéthetes, a vadonban töltött, különleges kiránduláson találkoztam. A túra egy háromnapos, teljes elszigeteltségben töltendő böjttel végződött a Sziklás-hegységben. Miután meghallgatta lelkes beszámolómat az EMK-ról, Írisz elárulta, hogy még mindig fáj neki, amit az egyik túravezetőnk mondott neki 6 éve, Coloradóban. Még ma is tisztán áll előttem a túravezető képe: Leav, a vad nő, aki kötélhorzsolásoktól kérges kezével tart egy bebiztosított testet, amelyik a hegyorom alatt himbálódzik, állati ürülékből olvas nyomokat, üvölt a sötétben, eltáncolja boldogságát, világgá kiáltja igazságát és ábrándozva néz utánunk, ahogy a távolodó buszunkból búcsút intünk neki. Az egyik négyszemközti visszajelzés során Írisz a következőket kapta Leavtől: „Nem bírom az olyan embereket, mint te! Mindig kedves és szép, a jámbor kis könyvtáros mintapéldánya. Miért nem hagyod ezt már abba, és kezdesz el igazán élni?"

Hat éve visszhangzottak Írisz fejében Leav szavai, és hat éve válaszolgatott neki mindig ugyanúgy. Mindketten kíváncsiak voltunk, vajon az EMK ismerete hogyan hatna erre a helyzetre.

Írisz: *(Az EMK-t mellőzve, kritikát és megrovást hall.)* – Nincs jogod ilyeneket mondani rólam! Azt sem tudod, ki, illetve milyen könyvtáros vagyok! Én komolyan veszem a hivatásomat, és jobb ha tudod, hogy ugyanolyan nevelőnek tartom magam, mint bármelyik tanár!
Én, Leav szerepében: *(Az EMK alapján empátiával figyelve Íriszre.)* – Úgy tűnik, dühös vagy, mert azt akarod, hogy mielőtt kritizálni kezdenélek, előbb ismerjelek meg. Így van?
Írisz: – Igen. Nem is tudod, milyen nehezemre esett feliratkozni erre a túrára! És látod? Itt vagyok, végigcsináltam! Felvállaltam minden kihívást és megfeleltem nekik!
Én, Leav szerepében: – Azt akarod mondani, hogy fáj, hogy nem kaptál elismerést a bátorságodért és a fáradozásodért?

A beszélgetés közben Írisz hirtelen megváltozik. Ugyanis amikor valaki azt érzi, hogy igazán „megértették", annak testi jelei is vannak. Ilyenkor pl. az látszik, hogy az izmai fölengednek, és sokszor mélyet sóhajt. Ez többnyire azt jelzi, hogy elegendő empátiát kapott, és kész arra, hogy a megfogalmazott fájdalmán túl immár másra is tudjon figyelni. Most már meg tudja hallani a beszélgetőpartner érzéseit és szükségleteit. De az is lehet, hogy ekkor tud rátérni egy másik fájdalmának a kitálalásra. Írisz esetében azt éreztem, hogy valami még kikívánkozna belőle, mielőtt figyelni tudna Leavre. Írisznek ugyanis 6 éve volt arra, hogy folyamatos szemrehányással illesse magát, amiért nem úgy reagált Leav szavaira, ahogy szeretett volna. A finom váltás után rögtön folytatta hát:

Írisz: – A fenébe, ezt akkor, 6 éve kellett volna elmondanom neki!
Én: *(A magam szerepében, empatikus barátként.)* – Csalódott vagy, hogy akkor nem fejezted ki magad jobban?
Írisz: – Idiótának érzem magam! Tudtam, hogy nem vagyok egy „jámbor kis könyvtáros", de miért nem tudtam ezt neki megmondani?
Én: – Arra gondolsz, hogy „bárcsak kimondtad volna ezt!"?
Írisz: – Igen. És dühös is vagyok magamra. Miért hagytam, hogy így meghurcoljon!?
Én: – Magabiztosabb szerettél volna lenni?
Írisz: – Pontosan. Nem szabad elfelejtenem, hogy ki kell állnom magamért.

Írisz elcsendesedik egy pillanatra. Most már készen áll arra, hogy az EMK szellemében meghallja végre Leav mondandóját.

Én, Leav szerepében: – Írisz! Nem bírom az olyan embereket, mint te! Mindig kedves, szép, a jámbor kis könyvtáros mintapéldánya. Miért nem hagyod ezt már abba, és kezdesz el élni?
Írisz: *(Leav érzéseire, szükségleteire és kéréseire figyelve.)* – Leav! Úgy tűnik, igen csalódott vagy... csalódott, mert... mert én... *(Itt Írisz rajta kapta magát egy gyakori hibán. Az „én" szó használatával magára vállalja a felelősséget Leav érzéseiért. Bölcsebb, ha pl. a „Csalódott vagy, mert én úgy viselkedtem, hogy... " mondat helyett azt mondja: „Csalódott vagy, mert valami mást vártál tőlem." Újra nekirugaszkodik.)* Rendben Leav. Úgy hallom, nagyon csalódott vagy, mert azt akarod... hm... azt akarod...

Miközben igyekeztem minél nagyobb mértékben azonosulni Leavvel, hirtelen beugrott, hogy mi az, amire én (Leavként) vágyom: – „Kapcsolatteremtés!... Ezt szeretném! Kapcsolódni szeretnék... hozzád, Írisz! És annyira idegesít ez a kedvességed és finomságod, amely elválaszt minket egymástól, hogy le akarom őket rombolni, hogy valóban megérinthesselek!"

Mindketten kábultan ültünk e váratlan „kirohanás" hallatán. Végül Írisz szólalt meg: „Ha tudtam volna, hogy ez a szándéka, ha ki tudta volna mondani, hogy őszinte találkozásra vágyott velem... A mindenit! Hát ez akár szeretetteljes megnyilvánulásnak is nevezhető!" Írisznek nem volt alkalma ellenőrizni, vajon igaz volt-e az a következtetés, amit az EMK-s gyakorlat során megértett, illetve megérzett. Viszont olyan szilárd meggyőződése született e gyötrő konfliktussal kapcsolatban, amely megkönnyítette számára, hogy immár azon helyzetekben is tudatos maradjon, amelyekben valakitől első hallásra lekezelőnek tűnő szavakat hall.

AZ ELISMERÉS KIFEJEZÉSE AZ ERŐSZAKMENTES KOMMUNIKÁCIÓBAN

TIZENKETTEDIK FEJEZET

„...minél jártasabbá válsz a hála művészetében, annál kevésbé leszel játékszere a neheztelésnek, a depressziónak és a kétségbeesésnek. A hála varázsitala fokozatosan feloldja éned kemény burkát – a birtoklás és az ellenőrzés kényszerét –, és nagylelkű lénnyé változtat. A hála átélése spirituális alkímia, nemes szívűvé és nagylelkűvé változtat."

Sam Keen

AZ ELISMERÉS MÖGÖTTI SZÁNDÉK

„Remek volt a beszámolód!"
„Rendkívül érzékeny ember vagy."
„Kedves volt tőled, hogy fölajánlottad, hogy hazaviszel."

Az udvariasság gyakran ítéletet jelent – még ha pozitívat is.

A felsorolt mondatok példák az elismerés életidegen kommunikáció szerinti jelzésére. Meglepőnek tűnhet, hogy a dicséretet és az udvariasságot életidegennek nevezem. Rögtön érthetővé válik azonban, ha megfigyeljük, hogy az effajta dicséretekkel milyen keveset árul el önmagáról a beszélő, miközben ítéleteket hirdet ki. Mindenféle ítéletet – pozitívat és negatívat egyaránt – életidegen kommunikációnak vélek.

A vállalati szférában tartott előadásaim során sokszor találkozom olyan vezetőkkel, akik a dicséret gyakorlatát azzal támasztják alá, hogy az „hasznos". A „kutatások szerint" – állítják –, „ha egy vezető megdicséri az alkalmazottját, akkor az jobban fog dolgozni. Ugyanez vonatkozik az iskolákra: ha a tanárok megdicsérik a diákokat, akkor azok jobban fognak tanulni." Átnéztem ezeket a tanulmányokat, és az a véleményem, hogy a dicséretben részesülők valóban jobban dolgoznak, de csak eleinte. Miután felismerik a dicséret mögött megbújó manipulációs szándékot, hatékonyságuk

visszaesik. Nem szabad figyelmen kívül hagyni, hogy az elismerés értékét csorbítja, ha az emberek megérzik benne azt a hátsó szándékot, hogy a dicsérettel valamit el akarnak érni náluk.

Továbbá: amikor mások befolyásolására pozitív visszajelzést alkalmazunk, nem egyértelmű, hogy ők hogyan fogadják ezt az üzenetet. Egy karikatúrán az egyik amerikai bennszülött ezt mondja társának: „Figyeld meg, hogyan alkalmazom a modern pszichológia eredményeit a lovamon!" Ezután odamennek a lova közelébe, hogy az hallhassa a beszélgetésüket, majd felkiált: „Nekem van a leggyorsabb és legbátrabb lovam az egész vadnyugaton!" A ló elszomorodik, és ezt mondja magában: „Most aztán jól nézek ki! Ezek szerint vett magának egy új lovat..."

Az elismerést ünneplésre és ne manipulálásra használjuk!

Az EMK-val az elismerés szavait kizárólag az ünneplésre használjuk, nem pedig arra, hogy valamit elérjünk vele. Szándékunk megünnepelni azt, hogy mások hozzájárultak életünk gazdagodásához.

AZ ELISMERÉS HÁROM ALKOTÓRÉSZE

Az EMK az elismerés kifejezésének három alkotórészét különbözteti meg:

1. a jókedvünket előidéző cselekedetek;
2. azok a szükségleteink, amelyek kielégültek; és
3. azok a kellemes érzések, amelyeket e kielégült szükségleteknek köszönhetünk.

„Köszönetnyilvánítás" az EMK-ban: „Ezt tetted; ezt érzem; ez a szükségletem elégült ki."

Az alkotórészek sorrendje változó, és néha egy mosoly vagy egy egyszerű „köszönöm" mindhármat kifejezi. De ha biztosak akarunk lenni, hogy hálánkat a maga teljességében fogadják, akkor hasznos lehet olyan kifejezésmódot találni, amelyben mindhárom rész szerepel. A következő párbeszéd azt szemlélteti, hogyan váltható át a dicséret olyan elismerésre, amely mindhárom alkotórészt tartalmazza.

Résztvevő (aki a foglalkozás után megszólított): – Marshall, ragyogó voltál!
MBR: – Ennél többet szeretnék kapni a nagyrabecsülésedből.

Résztvevő: – Mire gondolsz?
MBR: – Életem során már sok mindennek hívtak, mégsem tanultam semmi különöset abból, hogy elmondták, mi vagyok. Szeretnék tanulni a nagyrabecsülésedből és szeretném élvezni azt, de ehhez több információra lenne szükségem.
Résztvevő: – Például?
MBR: – Először is tudni szeretném, mit mondtam vagy tettem, ami az életet számodra csodálatosabbá tette.
Résztvevő: – Hát, olyan intelligens vagy.
MBR: – Attól tartok, hogy egy újabb ítéletet hoztál, ami továbbra sem árulja el számomra, hogy mit tettem, amitől az életed csodálatosabbá vált.
(Az illető egy ideig elgondolkozott, majd rámutatott a foglalkozáson írt jegyzeteire:) Nézd, erről a két dologról beszélek.
MBR: – Tehát ezekért vagy hálás.
Résztvevő: – Igen.
MBR: – Ezután szeretném megtudni, hogyan érzed magad ezzel a két dologgal kapcsolatban.
Résztvevő: – Reményteljesnek és felszabadultnak.
MBR: – Most pedig szeretném megtudni, milyen szükségleteid elégültek ki azzal, hogy ezt a két dolgot elmondtam.
Résztvevő: – Van egy 18 éves fiam, akivel nem tudok szót érteni. Eddig eredmény nélkül próbálkoztam, hogy szeretetteljesebb kapcsolatot alakítsak ki vele, és ez a két dolog, amit elmondtál, megadta az irányt, amelyen elindulhatok.

E három információ birtokában – mit tettem, hogyan érezte ő magát és milyen szükségletei teljesültek – már együtt tudtam ünnepelni vele hálájának kifejezését. Az EMK megfogalmazásában a hálájának pl. így adhatott volna hangot: „Marshall! Amikor ezt a két dolgot elmondtad (jegyzeteire mutatva), reménységet és megkönnyebbülést éreztem, mert régóta próbálok szorosabb kapcsolatba kerülni a fiammal, és ezek segítettek meglátni, hogy mit tehetek."

AZ ELISMERÉS FOGADÁSA

Sokunknak nehezére esik az elismerés könnyed elfogadása. Azon aggályoskodunk, hogy valóban megérdemeljük-e. Feszültekké válhatunk, hogy vajon mit várnak el érte cserébe – különösen, ha az elismerés a tanárunktól vagy a főnökünktől érkezik, akik teljesítményünk fokozása céljából mondják az elismerő szavakat. Esetleg attól félünk, hogy nem tudunk megfelelni az elismerés mögötti várakozásnak. Egy olyan társadalomban, ahol a „megszerzem, kifizetem, megérdemlem" az árucsere megszokott formája, idegenül hat az egyszerű ajándékozás és annak elfogadása.

Az EMK arra bátorít, hogy ugyanolyan empátiával fogadjuk az elismerést, mint minden más üzenetet. Meghallgatjuk, mit tettünk, amivel hozzájárultunk mások jólétéhez, s hogy ezáltal milyen érzéseik és szükségleteik elégültek ki. Szívünkbe zárjuk azt a mámorító igazságot, hogy hozzá tudtunk járulni mások életének a szebbé tételéhez.

Az elismerés könnyed elfogadását barátom, Nafez Assailey tanította meg nekem. Ő annak a palesztin csoportnak volt a tagja, amelyet meghívtam Svájcba egy EMK-tréningre. Abban az időben egy palesztin–izraeli csoport tréningje, biztonsági megfontolások miatt, nem volt kivitelezhető. A műhelymunka végén Nafez odajött hozzám. „Ez a tréning nagy segítséget jelent számunkra a hazánk békéjéért folytatott munkánkban" – mondta. „Hálámat a szufi muzulmán hagyomány szerint szeretném kifejezni; mi így teszünk, ha valamit különösen meg szeretnénk köszönni." Erre hüvelykujját összekulcsolta az enyémmel, a szemembe nézett és ezt mondta: „az Istent csókolom meg benned, aki megengedte neked, hogy ezt nekünk átadd." Ezután megcsókolta a kezemet.

Hálájának kifejezésével Nafez megmutatta nekem, hogyan lehet másképp fogadni az elismerést, mint a legtöbben szokták. Általában két, egymással ellentétes reakció közül választunk. Az egyik véglet az egoizmus: azt hinni, hogy az elismerés mások fölé emel minket. A másik véglet pedig az álszerénység, amellyel elhárítjuk az elismerést: „Ó, szóra sem érdemes..." Nafez megmutatta, hogy élvezettel is fogadhatom az elismerést, hiszen tudom, hogy Istentől való az a képességünk, hogy mások életét gazdagítani tudjuk. Ennek tudatában már elkerülhetem mind az önelégültség, mind pedig az álszerénység csapdáját.

Az elismerést fogadjuk fölényeskedés és álszerénység nélkül!

Golda Meir izraeli miniszterelnöksége idején egyszer megszidta

egyik miniszterét: „Ne légy oly alázatos! Annyira nem vagy nagyszerű!" A következő sorok, amelyeket Marianne Williamson írónak tulajdonítanak, egy újabb emlékeztető számomra az álszerénység elkerülésére:

Nem az a legnagyobb félelmünk, hogy esetleg alkalmatlanok vagyunk. A legnagyobb félelmünk az, hogy képességeink minden képzeletet fölülmúlnak.

Ragyogásunk és nem sötétségünk az, ami megrémít minket. Isten gyermekei vagyunk. Ennek tudata nélkül nem szolgálhatjuk az emberiséget.

Nem megvilágosodott az, aki addig zsugorodik, amíg mások számára már nem tűnik félelmetesnek.

Arra születtünk, hogy a bennünk lévő Isten dicsőségét tisztán megmutassuk. Ez nemcsak néhány kiválasztottnak adatott meg, ez mindenkiben élő valóság.

Ahogy szabadjára engedjük benső fényünk sugárzását, tudat alatt másoknak is lehetővé tesszük ugyanezt.

Ahogy felszabadulunk félelmeink alól, gondtalan jelenlétünk másokat is felszabadít.

AZ ELISMERÉS UTÁNI VÁGY

Az elismerés elfogadásával járó minden kín ellenére szinte mindannyian vágyunk a szívből kapott megbecsülésre. Egy alkalommal meglepetésbulit szerveztek számomra az ismerőseim, ahol a 12 éves barátom javaslatára a résztvevők játékos formában mutatkozhattak be egymásnak. Mindannyian leírtunk egy kérdést, majd bedobtuk azt egy dobozba. Ezt követően találomra kihúzott mindenki egy cédulát, és hangosan válaszolt az azon olvasható kérdésre.

Meglepve tapasztaltam, hogy az emberek mennyire ki vannak éhezve a munkahelyi megbecsülésre. „Rengeteget dolgozhatsz" hallottam számtalanszor, „mégsem hallasz soha egy jó szót senkitől. De hibázz akár csak egyszer is, rögtön lesz valaki, aki rád támad!" Ezért a kérdés-felelek játékban a következőt írtam a cédulára: „Milyen elismerést adhatna neked valaki ahhoz, hogy örömödben táncra perdülj?"

Egy hölgy húzta ki a kérdésemet a dobozból. Fölolvasta, majd elsírta magát. Egy női szociális otthon igazgatójaként jelentős erőfeszítéseket tett, hogy – hónapról hónapra – mindenki számára megfelelő munkabeosztást készítsen. A munkabeosztás kihirdetésekor mégis mindig talált benne valaki kifogásolnivalót. Egyszer sem fordult elő, hogy elismerést kapott volna az igazságos beosztásért. Miközben felolvasta a kérdésemet, mindez átvillant az agyán, és az elismerés utáni vágya miatt szöktek könnyek a szemébe.

Az igazgatónő története hallatán egy másik barátom is megkérte, hadd válaszoljon a kérdésre. Ezek után mindenki sorban megválaszolta a kérdést, többen könnyek közepette.

Hajlamosak vagyunk inkább a rosszat észrevenni, mint a jót.

A manipulált „simogatások" helyett a valódi elismerésre nemcsak a munkahelyen vágyunk, hanem a családban is. Egy este, miután rászóltam a fiamra, mert nem végezte el a házimunkáját, így válaszolt: „Apa, észrevetted milyen gyakran beszélsz arról, ami rossz, de szinte soha arról, ami jó?" Megfigyelése mély nyomot hagyott bennem. Rájöttem, hogy mindig azt nézem, mit lehetne jobban tenni, és alig szakítok időt arra, hogy megünnepeljem a sikereket. Épp akkor fejeztem be egy több, mint 100 résztvevős kurzust, amelyet egy kivétellel mindenki nagyra értékelt. Ennek ellenére a fejemben csak annak az egy embernek az elégedetlensége maradt meg.

Aznap este írtam egy dalt, amely így kezdődik:

„Ha mindent 98%-ban sikerrel elvégzek,
akkor a sikertelen 2%-ra emlékszem..."

Az jutott eszembe, hogy magamévá tehetném egy tanárismerősöm jó szokását. Egyik tanulója, aki nem készült fel a vizsgára, elhatározta, hogy üresen adja be a dolgozatát, csupán a nevét írta a lapra. Nagyon meglepődött, amikor a tanárnő 14%-ra értékelte a munkáját. „Mire kaptam a 14%-ot?" – kérdezte hitetlenkedve. „A tisztaságra" – felelte a tanárnő. Brett fiam „ébresztője" óta igyekszem fölismerni a környezetemben levők azon cselekedeteit, amelyek gazdagítják az életemet, és iparkodom fejleszteni a szókincsemet ezek elismerésére.

TÚLJUTNI AZ ELISMERÉS KIFEJEZÉSÉVEL SZEMBENI ELLENÉRZÉSEKEN

Mélyen megérintett John Powell *A szerelem megtartásának titkai* című könyvének egy részlete, amelyben leírja afeletti szomorúságát, hogy sosem mondta el apjának, milyen nagyra is értékeli őt. Nagyon szomorú dolog elszalasztani az életünkre legnagyobb befolyással lévők megbecsülését!

Azonnal eszembe jutott egyik nagybátyám, Julius Fox. Gyerekkoromban naponta jött ápolni a nagyanyámat, aki teljesen le volt bénulva. A gondozás közben mindig meleg és szeretetteljes mosoly ült az arcán. Lehetett bármilyen, a gyermeki szem számára kellemetlennek tűnő a feladat, úgy kezelte a nagyanyámat, mintha a legnagyobb szívességnek tekintené, hogy foglalkozhat vele. Ez a nagyszerű férfi modellként szolgált számomra, és példája számtalanszor jelentett nekem jelentős támaszt.

Amikor halálos beteg lett, rájöttem, hogy sosem fejeztem ki az elismerésemet nagybátyámnak. Fontolgattam ugyan, de ellenérzéseim is voltak ezzel kapcsolatban. „Biztosan tudja, milyen sokat jelent nekem, anélkül is, hogy elmondanám neki. Különben is biztos kínos volna az elismerő szavaimat hallgatni" – mondtam magamnak. Azonban ahogy megfogalmazódtak ezek a gondolatok a fejemben, rögtön tudtam, hogy tévesek. Rengetegszer feltételeztem alaptalanul, hogy a szóban forgó emberek jól tudják, mennyire hálás vagyok nekik. S még ha feszengtek is az elismerő szavak hallatán, akkor is örültek a hála kifejezésének.

Még ezután is tétováztam, azt gondolva, hogy a szavak nem képesek hűen visszaadni azt, amit érzek. Ezen a trükkön is hamar átláttam: igen, való igaz, hogy a szavak gyenge tükrei mély érzéseinknek, de azt is megtanultam, hogy: „Nem az eredmény a fontos, hanem a szándék."

A véletlen úgy hozta, hogy az egyik családi ebédnél Julius bácsikám mellé kerültem az asztalnál, és az elismerő szavak csak úgy ömlöttek belőlem. Ő örömmel fogadta azokat, minden pironkodás nélkül. Olyan örömmámorban mentem haza aznap este, hogy abból egy vers született, amelyet elküldtem neki. Később hallottam, hogy a három héttel később bekövetkezett haláláig mindennap felolvastatta magának azt a verset.

ÖSSZEFOGLALÁS

A szokványos dicséret gyakran válik ítélkezéssé, bármily pozitív legyen is, és néha mások viselkedésének a manipulálására szolgál. Az EMK az elismerést kizárólag az ünneplés céljára tartja fenn. Megnevezzük (1) a cselekedetet, amely jóllétünkhöz hozzájárult, (2) a szükségletünket, amely kielégült, és (3) a kiteljesedett örömöt, amit mindezek eredményeztek.

Ha ilyen módon részesülünk elismerésben, akkor elkerülhetjük az álszerénységet és a felsőbbrendűségi érzést, mert együtt örülünk az elismerést kifejező személlyel.

TIZEN-HARMADIK FEJEZET

Együttérzés önmagunkkal

Váljunk mi magunk azzá a változássá, amit a világban szeretnénk látni!
Mahatma Gandhi

Az EMK legfontosabb alkalmazási területe az önmagunkkal való együttérzés fejlesztése lehet.

Láttuk, hogy az EMK miként járul hozzá baráti és családi kapcsolataink fejlesztéséhez, s hogyan használhatjuk azt a politikai életben. Ám a legfontosabb alkalmazása abban állhat, ahogyan önmagunkkal bánunk. Ha agresszívak vagyunk önmagunkkal, akkor bizony igen nehéz őszintén együtt érezni másokkal.

JUSSON ESZÜNKBE, HOGY KÜLÖNLEGESEK VAGYUNK!

Herb Gardner színdarabjában, az „Ezer bohóc"-ban, a főhős nem engedi el 12 éves unokaöccsét a gyermekjóléti szolgálat munkatársaival. A következőt mondja nekik: „Azt akarom, hogy mielőtt el megy, fölismerje önmaga kivételességét. Máskülönben sohasem fogja azt észrevenni. Azt akarom, hogy éber maradjon, és... lássa... a végtelen számú lehetőségét. Azt akarom, hogy tudja, minden erőfeszítést megér, hogy fricskát adhasson a világnak, amikor csak lehetőséget kap rá. És azt akarom, hogy ismerje azt az »apró, titokzatos, de jelentős okot«, amiért ember lett és nem szék."

Komolyan hiszem: legtöbbünk nem tudja, hogy különleges dolog embernek lenni, s elfelejtettük az „apró, titokzatos, de jelentős

okot", amit a nagybácsi oly szenvedélyesen akart az unokaöccsével megismertetni. Amikor önkritikus énképünk megakadályozza, hogy meglássuk magunkban a szépséget, akkor elveszítjük a kapcsolatot azzal a szent életerővel, ami mindannyiunk energiaforrása. Arra kondicionálódtunk, hogy – megannyi hibával rendelkező – tárgyként lássuk önmagunkat. Csoda-e ezek után, hogy sokunk aztán agresszívan viszonyul önmagához?

Az EMK segít oly módon értékelni önmagunkat, hogy az a fejlődésünket támogassa, ne pedig az önutálatunkat.

Egy fontos terület, ahol ezt az agresszivitást együttérzéssel válthatjuk fel: önmagunk pillanatonkénti értékelése. Mivel azt szeretnénk, hogy minden cselekedetünk gazdagítsa az életet, ezért nagyon fontos tudnunk oly módon értékelni eseményeket és helyzeteket, ami lehetővé teszi, hogy tanuljunk belőlük, és azok – minket szolgáló – további döntési lehetőségeket nyújtsanak. Sajnos az a mód, ahogyan megtanultuk értékelni magunkat, gyakran jobban támogatja az önutálatot, mint a tanulást.

ÖNMAGUNK ÉRTÉKELÉSE OLYANKOR, AMIKOR A CSELEKEDETÜNK NEM TÖKÉLETES

Tréningjeimen gyakran kérem a résztvevőktől: emlékezzenek vissza egy közelmúltbeli alkalomra, amikor valami olyat tettek, amit ma már bánnak, hogy megtették. Ezt követően megvizsgáljuk, hogyan kommunikáltak önmagukkal közvetlenül a – hétköznapi nyelven – „hibának" vagy „tévedésnek" nevezett esemény után. Tipikus megnyilvánulások: „Ez ostobaság volt!" „Hogy tehettem ilyen hülyeséget?!" „Mi a fene baj van velem?!" „Mindig, mindent elrontasz!" „Ez önzőség volt!"

Megtanították őket úgy ítélni meg magukat, amiben eleve benne van, hogy amit tettek, az rossz vagy helytelen; s mivel a tetteikért ők a felelősek, értelemszerűen megérdemlik a szenvedést. Tragikus, hogy oly sokunk elvész az önutálatban, ahelyett, hogy profitálnánk tévedéseinkből, amelyek megismertetnek korlátainkkal, és jelzik továbbfejlődésünk választandó irányát.

Ha olykor meg is tanuljuk a „leckét" azon hibák kapcsán, amelyekért keményen elítéljük önmagunkat, akkor sem közömbös, hogy a változás és a tanulás mögött milyen jellegű energia bújik meg. Azt szeretném, ha a változást egyértelműen az a vágy motiválná, hogy az életet önmagunk és mások számára teljesebbé akarjuk tenni, s az

indíték nem az olyan destruktív energia lenne, mint a szégyen és a bűntudat.

Ha önértékelésünk szégyenérzetet okoz, és ennek hatására változtatjuk meg a viselkedésünket, akkor hagyjuk, hogy fejlődésünket és tanulásunkat az önutálat irányítsa. A szégyen az önutálat egyik formája, s ha valamit szégyen hatására teszünk, akkor az nem lesz felszabadult és örömteli cselekedet. Még ha az is a szándékunk, hogy kedvesebben és figyelmesebben viselkedjünk, ám cselekedeteink rugójaként az emberek szégyent vagy bűntudatot érzékelnek, akkor várhatóan kevésbé értékelik majd a tettünket, mintha tisztán az élet szebbé tételének emberi vágya motivált volna minket.

Kerüld önmagad vonatkozásá-ban a „kellett volna" gondolatát!

Létezik a nyelvünkben egy kifejezés, amely hatalmas erővel képes bűntudatot vagy szégyenérzetet kelteni. Ezt az agresszív szópárt gyakran használjuk tetteink értékeléséhez, s emiatt az oly mélyen beivódott tudatunkba, hogy sokunk el sem tudná képzelni nélküle az életét. Ez a szópár a „kellett volna". Például: „jobban kellett volna tudnom..." vagy „nem kellett volna azt tennem". Amikor önmagunkkal kapcsolatban ezt a kifejezést használjuk, akkor általában ellenállunk a tanulásnak, mert a „kellett volna" közvetve azt is üzeni, hogy nincs választási lehetőségünk. Bármiféle követelést hallunk, hajlamosak vagyunk annak ellenállni, mert az az autonómiánkat fenyegeti – azt az igen erős szükségletünket, hogy az ügyeinkben mi dönthessünk. Ez a basáskodásra adott reakciónk. Még az esetben is, ha az egyfajta belső basáskodás, ami a „kellett volna" vagy a "kellene" formájában jelentkezik.

A belső követelés hasonló megnyilvánulása jelenik meg a következő önértékelésben is: „Szörnyű, hogy mit teszek! Ezen most már valóban változtatnom kéne!" Gondolj egy pillanatra azokra, akiktől ilyeneket hallottál: „Igazán abba kéne hagynom a cigizést", vagy „Most már valóban tennem kell valamit, hogy többet sportoljak!" Azt mondogatják, hogy mit „kell" tenniük, s közben ellenállnak, mert az emberi lények nem szolgaságra teremtődtek. Nem arra születtünk, hogy megadjuk magunkat a „kell" és a „kellene" utasításoknak, függetlenül attól, hogy azok kívülről vagy bensőnkből származnak. S ha mégis behódolunk és engedelmeskedünk ezeknek a követeléseknek, a cselekedeteink olyan energiából származnak, amiből hiányzik az éltető öröm.

AZ ÖNKRITIKA ÉS A BELSŐ KÖVETELÉSEK ÉRTELMEZÉSE

Az önkritika – mint minden kritika – a kielégítetlen szükségletek tragikus kifejezése.

Ha az önmagunkkal folytatott kommunikációra rendszeresen a kritizálás, a hibáztatás és a követelőzés jellemző, akkor nem meglepő, hogy az énképünk alapján „sokkal inkább széknek érezzük magunkat, mintsem emberi lénynek." Az EMK egyik alapvető állítása, hogy: valahányszor valakit hibásnak vagy rossznak nevezünk, valójában azt mondjuk, hogy az illető nem a szükségleteinkkel harmóniában cselekszik. Ha a kritikánk történetesen önmagunkra irányul, akkor valójában tehát azt mondjuk: „nem cselekszem a szükségleteimmel harmóniában." Meggyőződésem, hogy ha megtanuljuk önértékelésünket abból a szempontból alakítani, hogy a szükségleteink kielégítést nyertek-e, s ha igen, akkor milyen mértékben, sokkal valószínűbb, hogy az önértékelésünkből valóban tanulni fogunk. Ettől kezdve, ha olyant teszünk, ami nem gazdagítja az életünket, akkor azt tekintjük majd feladatunknak, hogy pillanatról pillanatra oly módon értékeljük önmagunkat, ami két vonatkozásban is változásra ösztönöz minket. Arra, hogy:

1. abba az irányba forduljunk, amerre menni szeretnénk; és
2. szégyen vagy bűntudat helyett inkább az önmagunk iránt érzett tiszteletből és együttérzésből cselekedjünk.

AZ EMK SZERINTI GYÁSZOLÁS

Neveltetésünknek és szocializációnknak köszönhetően a legtöbbünk számára valószínűleg már túl késő elménket arra trenírozni, hogy tisztán a pillanatnyi szükségleteink és az értékeink függvényében gondolkodjunk. Ahogy azonban megtanultuk a másokkal folytatott beszélgetésekben hallott kritikák lefordítását, ugyanúgy rászoktathatjuk magunkat arra is, hogy észrevegyük az önkritikát tartalmazó, önmagunkhoz intézett szavakat, s hogy ez esetben azonnal a mögöttük meghúzódó szükségletre irányítsuk a figyelmünket.

Ha például észrevesszük, hogy valamilyen tettünk miatt szemrehányást teszünk magunknak – például: „A fene egye meg! Már megint elrontottad!" –, akkor azonnal megállhatunk, és megkérdezhetjük magunktól: „Milyen kielégítetlen szükségletemet fejezem ki ezzel az erkölcsi ítélettel?" Amikor összekapcsolódunk a szükséglettel – és meglehet, hogy a szükségletek több rétegét találjuk –, akkor a testünkben határozott változást veszünk majd észre.

Az EMK-ban a gyászolás azt jelenti, hogy összekapcsolódunk azokkal az érzésekkel és kielégítetlen szükségletekkel, amelyeket olyan múltbeli cselekedetünk váltott ki, amit ma már bánunk.

Az önkritika „már megint elrontottad" szavai miatt érzett szégyen, bűntudat vagy deprimáltság helyett más érzéseket tapasztalunk, pl. szomorúságot, frusztrációt, csalódottságot, félelmet vagy bánatot. Ezekkel az érzésekkel a természet cselekvésre ösztönöz. Arra, hogy igyekezzünk a magunk számára biztosítani azt, amire szükségünk van, s amit értéknek tekintünk. Ezek az érzések már teljesen más hatást gyakorolnak a lelkünkre és a testünkre, mint az érzelmi eltávolodást kiváltó szégyen, bűntudat és deprimáltság.

Az EMK-ban a gyászolás azt jelenti, hogy teljesen összekapcsolódunk azokkal a kielégítetlen szükségleteinkkel és érzéseinkkel, amelyek akkor keletkeztek, amikor valamilyen cselekedetünkkel elégedetlenek voltunk. Ez a megbánás megtapasztalása, ám olyan megbánásé, ami segít önvád és önutálat nélkül tanulni a történtekből. Meglátjuk, hogy cselekedetünk más irányba vitt minket, mint amerre szükségleteink és értékeink vittek volna, és megnyitjuk magunkat azon érzések számára, amelyek ebből a felismerésből származnak. Amikor tudatosságunkat a szükségletünkre irányítjuk, akkor természetes módon aktiválódik kreativitásunk, hogy megtaláljuk az adott szükséglet kielégítésének módját. Az önvádaskodás erkölcsi ítéletei ezzel épp ellentétes hatásúak: eltakarják előlünk az ilyen lehetőségeket, és állandósítják az önbüntetés állapotát.

MEGBOCSÁTÁS ÖNMAGUNKNAK

Az EMK-ban az önmagunknak történő megbocsátás azt jelenti, hogy összekapcsolódunk azzal a szükséglettel, amit megpróbáltunk kielégíteni akkor, amikor azt tettük, amit most már bánunk.

A gyász folyamatát az önmagunknak történő megbocsátással folytatjuk. Figyelmünket azon részünk felé fordítjuk, amelyik a jelen helyzetünkhöz vezető cselekedetünket választotta, s megkérdezzük magunktól: „Amikor azt tettem, amit most már bánok, a tettemmel vajon milyen szükségletemet próbáltam kielégíteni?" Meggyőződésem, hogy minden cselekedetünkkel a szükségleteinket akarjuk kielégíteni, és az értékeinket szeretnénk megvalósítani. Ez attól függetlenül igaz, hogy adott cselekedetünk kielégíti-e a szükségletünket vagy sem, s hogy tettünknek utólag örülünk, vagy már bánjuk azt.

Ha együttérzéssel figyeljük önmagunkat, akkor meg tudjuk hallani a háttérben megbúvó szükségletünket. Önmagunknak abban a pillanatban bocsátunk meg, amint létrejön ez az együttérző kapcsolat. Ekkor képesek leszünk észrevenni, hogy a döntésünkkel valójá-

ban használni próbáltunk magunknak, és a gyászolás során megtanuljuk, hogyan nem sikerült a szükségletünket kielégíteni.

Az önmagunkkal való együttérzésnél fontos szempont, hogy mindkét részünket empatikusan tudjuk kezelni. Azt is, amelyik bánja a történteket, s azt is, amelyik az adott cselekedetet véghez vitte. A gyászolás és az önmagunknak történő megbocsátás folyamata felszabadítólag hat: a tanulás és a fejlődés irányába terel minket. Ha minden pillanatban képesek vagyunk összekapcsolódni a szükségleteinkkel, akkor egyre kreatívabban tudunk azokkal összhangban cselekedni.

A PÖTTYÖS ÖLTÖNY LECKÉJE

A gyászolás és az önmagunknak való megbocsátás folyamatát egy velem történt eseten szeretném szemléltetni. Egy fontos tanfolyamom előtti napon vásároltam magamnak egy világosszürke, nyári öltönyt. A nagy létszámú kurzusom végén a résztvevők tolongtak körülöttem, autogramot, az elérhetőségemet és egyéb információkat kértek. Siettem, mert hamarosan máshol kellett megjelennem, ezért az elém rakott papírokra sebtiben ráírtam a nevemet, illetve a kért információkat, majd rohantam ki a teremből. Siettemben kupak nélkül tettem a tollamat az öltönyöm zsebébe. Az épületen kívül érve elborzadva konstatáltam, hogy a szép, világos szürke öltönyöm immár pöttyös! Húsz percig kegyetlen voltam magamhoz: „Hogy lehettél ilyen figyelmetlen?! Mekkora ökör vagy!" Tönkretettem a vadonatúj öltönyömet. Ha valamikor, hát most aztán igazán szükségem volt együttérzésre és megértésre. Mégis úgy reagáltam a helyzetre, amitől hihetetlenül pocsékul éreztem magamat.

Szerencsére – mindössze 20 perc után – észrevettem, hogy mit is művelek. Leállítottam belső monológomat, és elkezdtem keresni azt a kielégületlen szükségletemet, ami azzal függött össze, hogy a tollamat kupak nélkül tettem a zsebembe. Megkérdeztem magamtól: „Milyen [illegible] »ökörnek« tituláltam magamat"?

Azonnal rájöttem, hogy az igényem az volt: bárcsak jobban gondoskodtam volna magamról. Több figyelmet szerettem volna fordítani saját szükségleteimre, miközben igyekeztem mindenki másét kielégíteni. Amint megértettem önmagam ezen részét, és összekapcsolódtam azzal az erős vágyammal, hogy jobban tudatosítsam

saját jólétemet, és többet törődjek vele, az érzéseim megváltoztak. Amint a magam iránt táplált düh, szégyen és bűntudat szertefoszlott, a testemben oldódott a feszültség. Teljesen meggyászoltam a tönkretett öltönyömet és a kupak nélküli tollamat, amint megnyitottam magamat egyrészt az ekkor feltörő szomorúságérzésnek, másrészt annak a vágynak, hogy a jövőben jobban gondoskodjak magamról.

Következő lépésként a figyelmemet arra a szükségletre fordítottam, amit akkor próbáltam kielégíteni, amikor a kupak nélküli tollat a zsebembe tettem. Tudatosult bennem, hogy nagyon sokra értékeltem, hogy odafigyeljek az ott lévők szükségleteire. Miközben gondoskodtam a többiekről, nem hagytam időt arra, hogy magamról is hasonlóan gondoskodjak. Amint rájöttem, hogy amiatt a szükségletem miatt tettem el siettemben a tollat gondolkodás nélkül, hogy gondoskodással viszonyulhassak másokhoz, a vádaskodás helyett azonnal megéreztem az önmagammal való együttérzés édes ízét!

Akkor vagyunk együttérzőek önmagunkkal, ha képesek vagyunk keblünkre ölelni énünk valamennyi részét, és fölismerni az egyes részeink révén kifejezésre juttatott szükségleteket és értékeket.

Ebben az együttérző légkörben képes vagyok már mindkét szükségletet szem előtt tartani: figyelmesnek lenni mások szükségleteire; és ugyanakkor tudatában lenni a sajátoménak, s jobban gondoskodni önmagamról. Ha tudatában vagyok mindkét szükségletemnek, akkor jóval több erőforrással rendelkezem a megoldáshoz, és a hasonló helyzetekre már többféle viselkedésmódot tudok találni, mintha ezt a tudatosságot az önkritika tengerében elveszíteném.

„NE TÉGY OLYANT, AMI NEM SZÓRAKOZTAT!"

Azt szeretnénk, ha tevékenységeinket az élet teljesebbé tételének vágya irányítaná, s nem a félelem, a bűntudat, a szégyen vagy a kötelességtudat.

A gyászolás és az önmagunknak való megbocsátás mellett a sokat emlegetett „önmagunkkal való együttérzés" másik aspektusa a minden tevékenységünk mögött meghúzódó energia. Amikor azt tanácsolom, hogy „Ne tégy olyant, ami nem szórakoztat!", egyesek radikálisnak, már-már őrültnek tartanak. Meg vagyok azonban győződve arról, hogy az önmagunkkal való együttérzés lényeges vonatkozása, hogy választásainkat tisztán az élet teljesebbé tételének vágya motiválja, s ne a félelem, a bűntudat, a szégyen, az engedelmesség vagy a kötelességtudat. Ha tudjuk, hogy tevékenységünk mögött az élet teljesebbé tételének célja húzódik meg, tehát a minket ösztönző lélekenergia kizárólag arra irányul, hogy az életet szebbé tegyük magunk és mások számára, akkor még a kemény munkát is valamennyire szórakozásként fogjuk megtapasztalni. Ha azonban

kötelességtudattól, engedelmességtől, félelemtől, bűntudattól vagy szégyentől hajtva végezzük, akkor még az amúgy örömteli tevékenység is elveszíti pozitív jellegét, és vele szemben végül ellenállás alakul ki bennünk!

A 2. fejezetben arról volt szó, hogy érdemes a választás hiányát jelző kifejezés helyett olyant használni, ami a választás lehetőségét fogalmazza meg. Sok évvel ezelőtt olyan tevékenységbe kezdtem, ami jelentősen növelte életem örömmennyiségét, miközben csökkentette a depressziót, a bűntudatot és a szégyent. Az önmagunkkal való együttérzésünk fejlesztésének egyik lehetséges módszereként ajánlom ezt, mert segít az életünket örömteli szórakozásként megélni, és minden tevékenységünk mögött tudatosan észrevenni az élet szebbé tételét szolgáló szükségletet.

FORDÍTSUK ÁT A „KELL"-T „AZT VÁLASZTOM, HOGY"-RA!

Első lépés
Mit teszel az életedben, amit nem örömteli tevékenységnek élsz meg? Írj listát mindazokról a teendőidről, amikről azt mondod magadnak, hogy „meg kell csinálnom", minden olyan tevékenységről, amitől irtózol, de mégis megteszed, mert úgy gondolod, hogy nincs más választási lehetőséged!

Amikor először végigtekintettem a listámon, már a hossza láttán rádöbbentem, időm java részében miért is nem élvezem az életet. Kiderült, hogy egy átlagos napon rengeteg olyant teszek, amikről trükkösen elhitettem magammal, hogy azokat „meg kell tenni".

Listám első tétele a „beszámolókat írok a páciensek pillanatnyi állapotáról" volt. Utáltam ezt a feladatot, mégis naponta legalább egy órát gyötrődtem velük. A második tétel „a gyerekeket az iskolába fuvarozom" volt.

Második lépés
Miután elkészültél a listáddal, őszintén valld be magadnak, hogy ezeket a dolgokat azért teszed, mert így döntöttél, s nem azért, mert meg kell tenned. Írd minden pont elé: „azt választom, hogy..."!

Emlékszem saját ellenállásomra e lépéssel szemben. A beszámolók írása – mondtam magamnak – nem olyan dolog, amit én választottam! Ezt meg kell csinálnom! Klinikai pszichológus vagyok, ezért meg kell írnom ezeket a beszámolókat.

Harmadik lépés
Miután elismerted, hogy te választottad az adott tevékenységet, kerülj kapcsolatba választásod valódi szándékával! Oly módon, hogy leírod és befejezed a következő félmondatot: „Azért döntöttem úgy, hogy ..., mert azt szeretném, hogy ...".

Először csak töprengtem, ugyan miért is írom én ezeket a beszámolókat. Néhány hónappal korábban már megállapítottam, hogy azok valójában nem szolgálják olyan mértékben a klienseimet, hogy megérné az írogatásukkal töltött időráfordítást. Végül rádöbbentem, hogy kizárólag azért döntöttem a beszámolók megírása mellett, mert meg akartam kapni azt a jövedelmet, amit az ezzel járó munka biztosított a számomra. Amint erre ráeszméltem, többé egyetlen beszámolót sem írtam. El sem tudom mondani, mekkora örömet érzek, ha arra gondolok, milyen sok beszámolót nem írtam meg attól a 35 évvel ezelőtti pillanattól kezdve! Amikor rádöbbentem, hogy az elsődleges motivációm a pénzszerzés volt, azonnal tudtam: képes vagyok más megoldást is találni, hogy anyagilag gondoskodjak magamról, és inkább kukázni fogok az ennivalóért, mint hogy akár még egy beszámolót megírjak.

Minden döntésednél tudatosítsd, hogy az milyen igényt szolgál!

Az örömtelen teendők listájának második pontjaként a gyerekek iskolába fuvarozása szerepelt. Miután végiggondoltam az ügyet, örömet éreztem azon előnyök láttán, amelyek gyerekeimet abból fakadóan érik, hogy az adott iskolában tanulhatnak. Akadt ugyan iskola kőhajításnyira is, ám a gyerekeim iskolájában tanító tanárok szemlélete sokkal jobban harmonizált az oktatással kapcsolatban kialakított értékrendszeremmel. Ezért továbbra is naponta fuvaroztam őket, de már teljesen más hozzáállással. Nem azt mondogattam, hogy „Ó, a fene egye meg, már megint furikáznom kell!", hanem tudatában voltam célomnak, tehát annak, hogy gyermekeim minőségi oktatásban részesüljenek. Néha persze kétszer-háromszor is emlékeztetnem kellett magamat az úton, hogy mi célt is szolgál a tevékenységem.

SZOKJUNK RÁ ANNAK MEGFIGYELÉSÉRE, HOGY CSELEKEDETEINK MÖGÖTT MILYEN ENERGIA TALÁLHATÓ!

Az „Azért döntöttem úgy, hogy ..., mert azt szeretném, hogy ..." félmondat teljessé tétele kapcsán talán – amint az velem is történt – a meghozott döntésedet alátámasztó értékeket fedezel fel. Meggyő-

ződésem, hogy ha tisztázzuk magunkkal, hogy egy-egy tevékenységünk milyen szükségletünket szolgálja, akkor azt már játéknak éljük meg, még akkor is, ha az történetesen kemény munkával, nehézséggel vagy akár frusztrációval is jár.

A listádon szereplő néhány tétellel kapcsolatban ugyanakkor esetleg a következő motivációk valamelyikét találod majd:

1. Pénzért
Társadalmunkban a kívülről jövő jutalmazás leggyakoribb formája a pénz. Az elsődlegesen kívülről jövő jutalom iránti vágy vezérelte döntésekért nagy árat fizetünk: azok megfosztanak minket attól az életörömtől, ami olyan tevékenységekből fakad, amiket csupán valamilyen emberi szükséglet kielégítése érdekében teszünk. Az EMK-ban használt szükségletdefiníció értelmében a pénz nem „szükségletünk", hanem csupán azon számtalan lehetőség egyike, amellyel a szükségletünk kielégíthető.

2. Elismerésért
A pénzhez hasonlóan, a másoktól származó elismerés is kívülről jövő jutalmazás. Kultúránk arra tanított, hogy ki legyünk éhezve a jutalomra. Olyan iskolákba jártunk, ahol jutalmazással motiváltak minket a tanulásra; olyan családokban nőttünk fel, ahol megjutalmaztak minket, ha jó kisfiúk és jó kislányok voltunk, és megbüntettek, ha gondozóink úgy ítélték meg, hogy nem azok vagyunk. Ezért felnőttként is hajlamosak vagyunk azt hinni, hogy az élet arról szól, hogy jutalomért tegyünk dolgokat. Szinte függőségben élünk; elismerő mosolyra, vállon veregetésre, szóbeli dicséretre vágyunk, arra, hogy többek közt „jó embernek," „jó szülőnek," „jó állampolgárnak," „jó munkatársnak," „jó barátnak" mondjanak minket. Megteszünk dolgokat, hogy az emberek szeressenek, és elkerüljük azokat a tevékenységeket, amik hatására esetleg nem kedvelnének vagy megbüntetnének minket.

Tragikusnak találom, hogy keményen dolgozunk azért, hogy szeretetet vegyünk, s hogy hitünk szerint meg kell tagadni saját magunkat, és másokért kell cselekednünk, ha azt akarjuk, hogy szeressenek minket. Ha egyszerűen az élet teljesebbé tételének a szellemében cselekszünk, akkor azt fogjuk tapasztalni, hogy a többi ember értékelni fog bennünket. Az elismerésük számunkra azonban csupán visszajelzésként szolgál majd, ami azt mutatja, hogy elértük célunkat. Ha úgy döntünk, hogy erőnket az élet teljesebbé tételének

szolgálatába állítjuk, és ezt sikerrel tesszük, akkor ez az önmagunk ünneplésének olyan őszinte örömét eredményezi majd, amit a másoktól kapott helyeslés öröme meg sem közelít.

3. Elkerülni a büntetést
Néhányunk csak azért fizet jövedelemadót, hogy elkerülje a büntetést. Ennek következtében az adóbevallás évente ismétlődő rituáléjához bizonyos mértékű harag társul. Emlékszem, gyerekkoromban az apám és a nagyapám mennyire másként viszonyult az adófizetéshez. Oroszországból települtek át az Egyesült Államokba, és örömmel támogatták azt a kormányt, amelyikről azt tartották, hogy úgy megvédi a polgárait, ahogyan a cár az övéit nem. Őszinte örömet éreztek, amikor elküldték csekkjüket az amerikai kormánynak, mert lelki szemeikkel azt a sok embert látták, akik jólétét az ő befizetett adódollárjaik teszik lehetővé.

Tudd, hogy mit teszel a pénz vagy az elismerés iránti vágyból, illetve félelem, szégyen vagy bűntudat hatására! Tudd, hogy milyen árat fizetsz ezekért a tetteidért!

4. Elkerülni a szégyent
Akadhatnak olyan tevékenységek, amiket csupán azért teszünk meg, hogy elkerüljük a szégyen érzetét. Tudjuk, hogy ha nem tesszük meg őket, akkor szenvedni fogunk a szigorú önkritikánktól, hallva saját hangunkat, miszerint valami baj van velünk, vagy hülyék vagyunk. Ha valamilyen tevékenységünket kizárólag a szégyen elkerülése motiválja, akkor azt idővel általában utálni fogjuk.

5. Elkerülni a bűntudatot
Olykor így gondolkodunk: „Ha ezt nem teszem meg, csalódnak bennem." Félünk, hogy aztán majd szégyellni fogjuk magunkat, mert nem feleltünk meg más emberek velünk szembeni elvárásainak. Teljesen más, ha azért teszünk meg valamit, hogy valaki elvárásainak megfeleljünk, és így elkerüljük a bűntudatot, vagy pedig azért, mert világosan tudatában vagyunk azon vágyunknak, hogy szeretnénk hozzájárulni mások boldogságához. Az első esetben egy szenvedéssel teli világban élünk, a másodikban egy játékkal teliben.

6. Kötelességből
Amikor olyan nyelvezetet használunk, ami tagadja a választás lehetőségét – kéne, kell, illene, muszáj, nem tehetem meg, az a dolgom stb. –, akkor viselkedésünk a bűntudat, a kötelességtudat

vagy az engedelmesség homályos érzéséből fakad. Szerintem ez a szociálisan legveszélyesebb és a személy számára legszerencsétlenebb cselekvési forma, mert ilyenkor nincs kapcsolatunk saját szükségleteinkkel.

Valamennyi viselkedésmód legveszélyesebbje, ha azért teszünk valamit, mert „azt elvárják tőlünk".

A 2. fejezetben láthattuk, miként tette lehetővé az „Amtssprache" Adolf Eichman és kollégái számára, hogy emberek tízezreit küldjék halálba anélkül, hogy ez érzelmileg megérintette volna őket, vagy hogy cselekedetükért személyes felelősséget éreztek volna. Amikor olyan nyelvet beszélünk, ami tagadja a választás lehetőségét, akkor a bennünk lüktető elevenséget olyan lélektelen, gépies gondolkodásmódra cseréljük le, ami elválaszt minket valódi önmagunktól.

Miután átvizsgáltad listád tételeit, talán úgy döntesz, hogy nem csinálsz tovább valamit, hasonló szellemben, ahogy én abbahagytam a beszámolók írogatását. Bármennyire is radikálisnak hangzik, valóban lehetséges kizárólag játékból cselekedni. Véleményem szerint olyan mértékben vagyunk együttérzőek önmagunkkal, amilyen mértékben bele tudunk merülni – pillanatról pillanatra, és kizárólag az élet gazdagítása iránti vágyunktól hajtva – az élet gazdagabbá tételének játékába.

ÖSSZEFOGLALÁS

Az EMK talán legfontosabb alkalmazási területe az, ahogy önmagunkkal bánunk. Ha hibázunk, használhatjuk az EMK szerinti gyászolás és az önmagunknak való megbocsátás folyamatát, hogy megláthassuk, milyen irányban fejlődhetünk; ahelyett, hogy moralizáló önkritikánkba gabalyodnánk. Ha cselekedeteinket a kielégítetlen szükségleteink alapján értékeljük, akkor a változás felé nem a szégyen, a bűntudat, a düh vagy a depresszió lök minket, hanem az az őszinte vágy, hogy hozzá akarunk járulni önmagunk és mások jólétéhez.

Az önmagunkkal való együttérzést gyakoroljuk akkor is, amikor a mindennapi életünkben csak olyan cs[illegible] amelyek összhangban állnak szükségleteinkkel és értékeinkkel, s nem kötelességtudatból, elismerésért, illetve a bűntudat, a szégyen és a büntetés elkerülése céljából cselekszünk. Ha áttekintjük azokat a jelenleg még rendszeresen végzett, örömtelen tevékenységeinket, amelyekre kötelezzük magunkat, és szótárunkban kicseréljük a „meg kell tennem"-eket „azt választom, hogy..."-okra, akkor életünkben sokkal több örömet és integritást tapasztalunk majd.

UTÓSZÓ

Egyszer megkérdeztem Julius bácsikámat, mi a titka az ő rendkívüli együtt érző képességének. A kérdést megtiszteltetésnek vette, és eltűnődött egy darabig, mielőtt nekifogott volna a válasznak: „Sok jó tanárral áldott meg az élet." Amikor rákérdeztem, hogy kik voltak ők, így emlékezett vissza: „A nagymamád volt életem legjobb tanára. Te már betegen ismerted meg, így nem tudhatod, milyen volt ő igazán. Például említette-e neked, hogy a gazdasági válság idején 3 évre magához vett egy szabót, s annak a feleségét és két gyermekét, amikor az elvesztette a házát és az üzletét?" Jól emlékszem a történetre. Mély benyomást tett rám az eset, melyet anyámtól tudtam meg, mert el sem tudtam képzelni, miként tudott nagyanyám a szerény méretű házukban, ahol 9 gyermekét nevelte, még a szabó családjának is helyet szorítani.

Julius bácsikám még fölidézett néhány anekdotát nagyanyám jóindulatáról, amelyek gyerekkoromból már ismerősek voltak. Aztán megkérdezte: – Anyád biztos mesélte Jézus esetét.

– Kiét?
– Jézusét.
– Nem, sosem beszélt Jézusról.

Jézus története volt az utolsó, amelyet halála előtt bácsikám megosztott velem. Igaz történet volt ez egy férfiről, aki nagyanyám házának hátsó bejáratán kopogott be ennivalóért. Ez nem számított szokatlan esetnek. Habár nagyanyám nagyon szegény volt, az egész környék jól tudta, hogy bárkit ellát táplálékkal, aki feltűnik az ajtajánál. A szóban forgó férfi szakállas volt, ragacsos, hosszú, fekete hajjal, rongyos ruhában és egy ágakból összefont keresztet viselt a nyakában. Nagyanyám behívta a konyhájába, s étellel kínálta. Amíg a férfi evett, megkérdezte tőle a nevét.

– A nevem: Jézus – válaszolta ő.
– Van vezetékneved is? – kérdezte a nagyanyám.
– Én Jézus, az Úr vagyok. (Nagyanyám csak törte az angolt. Isidor,

egy másik nagybátyám mesélte később, hogy amikor belépett a konyhába, és meglátta a férfit, nagyanyám úgy mutatta be neki: „Ő mister Azúr.")

Ezután nagyanyám megkérdezte a férfitől, hogy hol lakik.

– *Nincs otthonom.*

– *Akkor hol fogod ma este a fejed lehajtani? Hideg van!*

– *Nem tudom.*

– *Akarsz itt maradni? – kérdezte a nagyanyám.*

Hét évig maradt a házban.

Nagyanyámnak veleszületett képessége volt az erőszakmentes kommunikáció. Nem az jutott az eszébe, hogy „mi" ez az ember. Az esetben bizonyára őrültnek tartotta volna, és igyekezett volna megszabadulni tőle. Nem, ő mindig azon gondolkodott, hogy mit érez az adott ember, és mire van szüksége. Ha éhes, adj neki enni! Ha nincs tető a feje fölött, biztosíts számára szállást!

Nagyanyám imádott táncolni, és anyám sokszor idézte a mondását: „Sose ácsorogj, ha táncra is perdülhetsz!" A nagyanyámról szóló dallal fejezem be ezt az együttérzésről szóló könyvet, ami róla szól, egy olyan emberről, aki beszélte és meg is élte az EMK lényegét.

Egy Jézus nevű férfi kopogtatott
nagyanyám ajtaján egy nap.
Némi élelmet kért,
ám annál többet kapott.
Jézus Krisztus, az Úr vagyok – jelentette ki.
Tanúbizonyságért nagyanyám mégse rohant Rómába.
Hét éven át velünk maradt,
mint sok más hajléktalan.
Nagyanyám a maga sajátos, zsidó módján
mutatta be nekem Jézus tanítását.
Az ő természetes módján
mutatta be nekem Jézus tanítását.
„Tápláld az éhezőket, gyógyítsd a betegeket,
csak azután pihenj!
Sose ácsorogj, ha táncra is perdülhetsz!
Legyen az otthonod meghitt fészek!"
Nagyanyám a maga sajátos, zsidó módján
mutatta be nekem Jézus tanítását.
Az ő természetes módján

mutatta be nekem Jézus tanítását.

AZ ERŐSZAKMENTES KOMMUNIKÁCIÓ MODELLJE

Őszintén *elmondom, hogy érzem magam*, szemrehányás és kritika nélkül.	**Empátiával *figyelem, hogy te hogy vagy*, anélkül, hogy szavaidat szemrehányásnak vagy kritikának tekinteném.**
1. Azokat a konkrét cselekedeteket/történéseket, amelyeket *megfigyelek* (látok, hallok, emlékezetemben rögzítek vagy elképzelek), amelyek hozzájárulnak (vagy éppen nem járulnak hozzá) a jólétemhez:	1. Azokat a konkrét cselekedeteket/történéseket, amelyeket *megfigyelsz* (látsz, hallasz, emlékezetedben rögzítesz vagy elképzelsz), amelyek hozzájárulnak (vagy éppen nem járulnak hozzá) a jólétedhez:
„Amikor azt (látom, hallom)..."	*„Amikor azt (látod, hallod)..."*
2. Hogy *érzem* magam e cselekedetek/történések kapcsán:	2. Hogy *érzed* magad e cselekedetek/történések kapcsán:
„...érzem magam"	*„azt érzed-e,..."*
3. Az érzésemet megteremtő *szükségletek*, értékek, kívánságok, elvárások vagy gondolatok formájában megjelenő életenergiát:	3. Az érzésedet megteremtő *szükségletek*, értékek, kívánságok, elvárások vagy gondolatok formájában megjelenő életenergiát:
„mert szükségem lenne ...-ra"	*„mert szükséged lenne ..."*
Világosan és követelés nélkül *kérem* azt, ami gazdagítaná az életemet.	**Empátiával és követelés nélkül *fogadom* azt, ami gazdagítaná az életedet.**
4. A konkrét cselekedeteket, amelyek megtételének örülnék:	4. A konkrét cselekedeteket, amelyek megtételének örülnél:
„és azt kérem tőled, hogy ..."	*„és szeretnéd-e, ha én...?"*

GYAKORLATOK

A következő feladatok azok számára készültek, akik gyakorolni szeretnék az EMK négy alkotórészét:

1. gyakorlat: Megfigyelés vagy értékelés?
2. gyakorlat: Az érzések kifejezése
3. gyakorlat: A szükségletek felismerése
4. gyakorlat: A kérések kifejezése

1. GYAKORLAT
Megfigyelés vagy értékelés?

A megfigyelés és értékelés megkülönböztetésében való jártasságod meghatározásához végezd el a következő feladatot! Karikázd be azoknak a mondatoknak a sorszámát, amelyek szerinted olyan tiszta megfigyelést tartalmaznak, amelyekbe nem keveredett értékelés!

1. János dühös volt rám tegnap, pedig semmi oka nem volt rá.
2. Tegnap este Anikó tévénézés közben rágta a körmét.
3. A megbeszélés során Sanyi nem kérte ki a véleményemet.
4. Apám jó ember.
5. Juli túl sokat dolgozik.
6. Henrik agresszív.
7. Anna e hét minden napján a sor elején volt.
8. A fiam gyakran nem mos fogat.
9. Lukács azt mondta, nem áll jól nekem a sárga szín.
10. Nagynéném a beszélgetéseinkkor panaszkodik.

Íme a válaszaim az 1. gyakorlattal kapcsolatban:

1. Ha ezt a számot bekarikáztad, akkor nem vagyunk egy véleményen. A „semmi oka nem volt rá" gondolatot értékelésnek tartom. Továbbá azt a feltételezést is, hogy János dühös volt. Lehet megbántott, félhet, szomorú lehet stb. Értékelés nélküli megfigyelés lenne pl. a következő mondat: „János azt mondta, hogy dühös," vagy „János az asztalt verte."

2. Ha bekarikáztad ezt a számot, akkor egyetértünk abban, hogy olyan megfigyelésről van szó, amelybe nem keveredett értékelés.

3. Ha bekarikáztad ezt a számot, akkor egyetértünk abban, hogy olyan megfigyelésről van szó, amelybe nem keveredett értékelés.

4. Ha ezt a számot megjelölted, akkor nem vagyunk egy véleményen. A „jó ember" kifejezést én értékelésnek tartom. Értékelés nélküli megfigyelés pl. a következő lenne: „Az elmúlt 25 évben apám a jövedelmének az egytizedét jótékony célokra fordította."

5. Ha ezt a számot bekarikáztad, akkor nem vagyunk egy véleményen. A „túl sok" számomra értékelést jelent. Értékelés nélküli megfigyelés lenne pl. az, hogy: „Ezen a héten Juli több, mint 60 órát töltött az irodájában."

6. Ha megjelölted ezt a számot, akkor nem vagyunk egy véleményen. Az „agresszív" kifejezést értékelésnek tartom. Értékelés nélküli megfigyelés lenne pl. a következő: „Henrik megütötte a nővérét, amikor az egy másik tévéállomásra kapcsolt át."

7. Ha bekarikáztad ezt a számot, akkor egyetértünk abban, hogy olyan megfigyelésről van szó, amelybe nem keveredett értékelés.

8. Ha ezt a számot karikáztad be, akkor nem vagyunk egy véleményen. A „gyakran" szót nem tartom értékelés nélküli megfigyelésnek. Helyette azt lehetne mondani, hogy: „A fiam a héten kétszer hagyta ki a fogmosást lefekvés előtt."

9. Ha bekarikáztad ezt a számot, akkor egyetértünk abban, hogy olyan megfigyelésről van szó, amelybe nem keveredett értékelés.

10. Ha bekarikáztad [illegible] nyünk. A „panaszkodik" szót értékelésnek tartom. Az értékelés nélküli megfigyelés pl. így szólna: „Nagynéném háromszor hívott fel ezen a héten, és minden alkalommal olyan emberekről beszélt, akik nem úgy bántak vele, ahogy ő azt szerette volna."

2. GYAKORLAT
Az érzések kifejezése

Ha kíváncsi vagy, hogy egyezik-e a véleményünk az érzések kifejezésében, akkor karikázd be azoknak a mondatoknak a sorszámát, amelyek szerinted érzéseket fejeznek ki!

1. Úgy érzem, nem szeretsz.
2. Szomorú vagyok, hogy elmész.
3. Megijedek, amikor ezt mondod.
4. Ha nem üdvözölsz, akkor úgy érzem, hogy nem törődsz velem.
5. Örülök, hogy el tudsz jönni!
6. Gusztustalan vagy!
7. Legszívesebben jól megvernélek!
8. Úgy érzem, félreértenek.
9. Jó érzéssel tölt el, amit értem tettél.
10. Értéktelen vagyok.

Íme a válaszaim a 2. gyakorlattal kapcsolatban:

1. Ha bekarikáztad ezt a számot, akkor nem vagyunk egy véleményen. A „nem szeretsz" kifejezést nem tartom érzésnek. Számomra ez a beszélő egy gondolatát fejezi ki a másik érzéseiről, és nem az érzését. Ha az „én úgy érzem" kifejezést az „én", „te", „ő", „ők", „nekem", „neked" stb., „az", „mint" vagy „mintha" szó követi, az számomra általában nem érzést fejez ki. Érzést fejezhet ki például a „szomorú vagyok" vagy az „aggódom".

2. Ha ezt a számot karikáztad be, akkor egyetértünk abban, hogy ez a mondat érzést fejez ki.

3. Ha ezt a számot karikáztad be, akkor egyetértünk abban, hogy ez a mondat érzést fejez ki.

4. Ha ezt a számot karikáztad be, akkor nem vagyunk egy véleményen. A „nem törődsz velem" kifejezés szerintem nem érzés. Nekem ez inkább azt fejezi ki, hogy mit gondol a beszélő arról, amit a másik ember tesz vele. Az érzését pl. így lehetne kifejezni: „Ha nem üdvözölsz, amikor belépsz a szobába, akkor magányosnak érzem magam."

5. Ha ezt a számot karikáztad be, akkor egyetértünk abban, hogy ez a mondat érzést fejez ki.

6. Ha ezt a számot karikáztad be, akkor nem vagyunk egy véleményen. A „gusztustalan" kifejezés szerintem nem érzés. Nekem azt fejezi ki, amit a beszélő gondol a másik emberről és nem az érzését. Az utóbbit pl. így lehetne kifejezni: „Fel vagyok háborodva!"

7. Ha ezt a számot karikáztad be, akkor nem vagyunk egy véleményen. A „Legszívesebben jól megvernélek!" mondat szerintem nem érzés. Számomra ez inkább a beszélő elképzelését fejezi ki és nem az érzését. Az utóbbit pl. így lehetne kifejezni: „Haragszom."

8. Ha ezt a számot karikáztad be, akkor nem vagyunk egy véleményen. A „félreértenek" kifejezés szerintem nem érzés. Nekem azt fejezi ki, amit a beszélő gondol a másik emberről. Az érzését ebben az esetben pl. így lehetne kifejezni: „csalódott vagyok" vagy „lehangolt vagyok".

9. Ha ezt a számot karikáztad be, akkor egyetértünk abban, hogy ez a mondat érzést fejez ki, bár a „jó" szó nem sokat mond az érzeseinkről. Más szóval többet árulhatok el magamról, pl. ha azt mondom, hogy „felszabadult", „hálás" vagy „lelkes" vagyok.

10. Ha ezt a számot karikáztad be, akkor nem vagyunk egy véleményen. Az „értéktelen" kifejezés nem érzés. Szerintem a beszélő önmagával kapcsolatos gondolatát fejezi ki és nem az érzését. Az utóbbit pl. így lehetne kifejezni: „kételkedem a képességeimben", vagy „lehangoltnak érzem magam".

3. GYAKORLAT
A szükségletek elismerése

A szükségletek azonosításának gyakorlására karikázd be azoknak a mondatoknak a sorszámát, amelyekben a beszélő vállalja a felelősséget az érzéseiért!

1. Felidegesítettél azzal, hogy vállalati dokumentumokat hagytál a tárgyalóterem padlóján.
2. Dühös vagyok, amikor ezt mondod, mert tiszteletre vágyom, és a szavaidat sértésnek veszem.
3. Idegesít, ha késel.
4. Szomorú vagyok, hogy nem vacsorázol velem, mert azt reméltem, együtt töltjük az estét.
5. Csalódott vagyok, mert nem készítetted el, pedig megígérted.
6. Lehangolt vagyok, mert azt reméltem, hogy jobban fogok haladni a munkámmal.
7. Az emberek csipkelődése néha nagyon bánt.
8. Örülök, hogy megkaptad azt a díjat.
9. Megijedek, ha felemeled a hangodat.
10. Örülök, hogy felajánlottad, hogy hazaviszel, mert előbb akartam hazaérni, mint a gyerekeim.

Íme a válaszaim a 3. gyakorlattal kapcsolatban:

1. Ha ezt a számot karikáztad be, akkor nem vagyunk egy véleményen. Nekem ez a mondat azt fejezi ki, hogy a beszélő érzéseiért kizárólag a másik fél viselkedése a felelős. Nem tárja fel a beszélő azon szükségleteit vagy gondolatait, amelyek hozzájárultak az érzéseihez. Inkább pl. ezt mondhatta volna: „Idegesít, ha a tárgyalóterem padlóján hagysz vállalati dokumentumokat, mert biztonságosan és mindenki számára hozzáférhető módon akarom tárolni őket."

2. Ha ezt a számot karikáztad be, akkor egyetértünk abban, hogy a beszélő felelősséget vállal az érzelmeiért.

3. Ha ezt a számot karikáztad be, akkor eltér a véleményünk. Az érzései mögött meghúzódó szükségletek vagy gondolatok kifejezésére a beszélő pl. ezt mondhatta volna: „Idegesít, hogy későn érkeztél, mert azt reméltem, hogy jegyet kapunk az első sorok valamelyikébe."

4. Ha ezt a számot karikáztad be, akkor egyetértünk abban, hogy a beszélő felelősséget vállal az érzelmeiért.

5. Ha ezt a számot karikáztad be, akkor eltér a véleményünk. Az

mondanád, hogy nem fogod megszakítani a kapcsolatunkat – még akkor sem, ha olyat teszek, ami nem tetszik neked."

6. Ha ezt a számot karikáztad be, akkor nem vagyunk egy véleményen. Nekem az „őszinte lennél" szavak nem egy adott tevékenységre vonatkozó, konkrét kérést fejeznek ki. A beszélő pl. ezt mondhatta volna: „Szeretném, ha elmondanád, mit érzel azzal kapcsolatban, amit tettem, és mit tegyek másképp."

7. Ha ezt a számot karikáztad be, akkor egyetértünk abban, hogy ez a mondat egyértelműen fejezi ki azt, amit a beszélő kér.

8. Ha ezt a számot karikáztad be, akkor nem vagyunk egy véleményen. Számomra ez a mondat nem egy adott tevékenységre vonatkozó, konkrét kérést fejez ki. A beszélő pl. ezt mondhatta volna: „Volna kedved hetente egyszer együtt ebédelni velem?"

9. Ha ezt a számot karikáztad be, akkor nem vagyunk egy véleményen. Számomra a „tiszteletben tartanád" szavak nem egy adott tevékenységre vonatkozó, konkrét kérést fejeznek ki. A beszélő pl. ezt mondhatta volna: „Szeretném, ha megegyeznénk abban, hogy kopogtatás nélkül nem lépsz be az ajtómon."

10. Ha ezt a számot karikáztad be, akkor nem vagyunk egy véleményen. Számomra a „gyakrabban" szó nem egy adott tevékenységre vonatkozó, konkrét kérést fejez ki. A beszélő pl. ezt mondhatta volna: „Szeretném, ha minden hétfő este készítenél vacsorát."

IRODALOM

Alinsky, Saul D, Rules for Radicals: *A Practical Primer for Realistic Radicals*. New York: Random House, 1971.

Becker, Ernest. *The Birth and Death of Meaning*. New York: Free Press, 1971.

Becker, Ernest. *The Revolution in Psychiatry: The New Understanding Of Man*. New York: Free Press, 1964.

Benedict, Ruth. „Synergy-Patterns of the Good Culture." *Psychology Today*. June 1970.

Boserup, Anders and Mack, Andrew. *War Without Weapons: Non-Violence in National Defense*. New York: Schoken, 1975.

Bowles, Samuel and Gintis, Herbert. *Schooling in Capitalist America: Educational Reform and the Contradictions of Economic Life*. New York: Basic Books, 1976.

Buber, Martin. *I and Thou*. New York: Scribner, 1958.

Craig, James and Marguerite. *Synergic Power*. Berkeley, CA: Proactive Press, 1974.

Dass, Ram. *The Only Dance There Is*. Harper & Row, 1974.

Dass, Ram and Bush, Mirabai. *Compassion in Action: Setting Out on the Path of Service*. New York: Knopf, 1985.

Domhoff, William G. *The Higher Circles: The Governing Class in America*. New York: Vintage Books, 1971.

Ellis, Albert. *A Guide to Rational Living*. Wilshire Book Co., 1961.

Freire, Paulo. *Pedagogy of the Oppressed*. Herder and Herder, 1971.

Fromm, Erich. *Escape from Freedom*. Holt, Rinehart & Winston, 1941.

Fromm, Erich. *The Art of Loving*. Harper & Row, 1956.

Gendlin, Eugene. *Focusing*. Living Skills Media Center, Portland, OR, 1978.

Glenn, Michael and Kunnes, Richard. *Repression or Revolution*. Harper and Row, 1973.

Greenburg, Dan and Jacobs, Marcia. *How to Make Yourself Miserable.* New York, Vintage Books, 1987.

Harvey, O. J. *Conceptual Systems and Personality Organization.* Harper & Row, 1961.

Holt, Hohn. *How Children Fail.* New York: Pitman, 1964.

Humphreys, Christmas. *The Way of Action.* Penguin Books, 1960.

Irwin, Robert. *Nonviolent Social Defense.* Harper & Row, 1972.

Katz, Michael. *Caste, Bureaucracy and the Schools.*

Katz, Michael. *School Reform: Past and Present.* Boston, Little, Brown & Co., 1971.

Kaufmann, Walter. *Without Guilt and Justice.* New York P.H. Wyden, 1973.

Keen, Sam. *To a Dancing God.* New York: Harper and Row, 1970.

Keen, Sam. *Hymns To An Unknown God: Awakening The Spirit In Everyday Life.* New York: Bantam Books, 1994.

Kelly, George A. *The Psychology of Personal Constructs. Volumes 1 & 2.* New York: Norton, 1955.

Kornfield, Jack. *A Path with Heart: A Guide Through the Perils and Promises of Spiritual Life.* New York: Bantam Books, 1993.

Kozol, Jonathan. *The Night is Dark and I Am Far from Home.* Boston: Houghton-Mifflin Co., 1975.

Kurtz, Ernest, and Ketcham, Katherine. *The Spirituality of Imperfection: Modern Wisdom from Classic Stories.* New York: Bantam Books, 1992.

Lyons, Gracie. *Constructive Criticism.* Oakland, CA: IRT Press, 1977.

Mager, Robert. *Preparing Instructional Objectives.* Fearon Pub., 1962.

Maslow Abraham. *Eupsychian Management.* Dorsey Press, 1965.

Maslow Abraham. *Toward a Psychology of Being.* Princeton, NJ: Van Nostrand, 1962.

McLaughlin. Corinne and Davidson. Gordon. *Spiritual Politics:* [illegible] Ballantine Books, 1994.

Milgram, Stanley. *Obedience to Authority.* New York: Harper and Row, 1974.

Postman, Neil and Weingartner, Charles. *Teaching as a Subversive Activity.* Delacorte, 1969.

Postman, Neil and Weingartner, Charles. *The Soft Revolution: A Student Handbook for Turning Schools Around.* New York: Delta, 1971.

Powell, John. *The Secret of Staying in Love.* Niles, IL: Argus, 1974.

Powell, John. *Why Am I Afraid to Tell You Who I Am?* Niles, IL: Argus, 1976.

Putney, Snell. *The Conquest of Society.* Belmont, CA: Wadsworth, 1972.

Robben, John. *Coming to My Senses.* New York: Thomas Crowell, 1973,

Rogers, Carl. *Freedom to Learn.* Charles E. Merrill, 1969.

Rogers, Carl. *On Personal Power.* New York: Delacorte, 1977.

Rogers, Carl. „Some Elements of Effective Interpersonal Communication." Mimeographed paper from speech given at California Institute of Technology, Pasadena, CA, Nov. 9, 1964.

Rosenberg, Marshall. *Mutual Education: Toward Autonomy and Interdependence.* Seattle: Special Child Publications, 1972.

Ryan, William. *Blaming the Victim.* New York: Vintage Books, 1971.

Scheff, Thomas. *Labeling Madness.* Englewood Cliffs, NJ: Prentice-Hall, 1975.

Schmookler, Andrew Bard. *Out of Weakness: Healing the Wounds that Drive Us to War.* New York: Bantam Books, 1988.

Sharp, Gene. *Social Power and Political Freedom.* Boston: Porter Sargent, 1980.

Steiner, Claude. *Scripts People Live.* Grove Press, 1974.

Szasz, Thomas. *Ideology and Insanity.* New York: Doubleday, 1970.

Tagore, Rabindranath. *Sadhana: The Realization of Life.* Tucson: Omen Press, 1972.

AZ EMK-KÖZPONT KÜLDETÉSE

Az EMK-központ küldetése: világméretű oktatási program elkészítése azoknak a készségeknek az elsajátítására, amelyek birtokában az emberek békében tudnak élni, és hozzá tudnak férni az élet fenntartásához szükséges erőforrásokhoz. Az együttműködő emberek olyan hálózatát látjuk megvalósulni világszerte, amely az EMK-t az egész Földön hozzáférhetővé teszi, oly módon, hogy minden emberi érintkezés magát a célul kitűzött folyamatot tükrözze.

Az oktatási program tananyaga olyan gondolatmeneten, nyelvezeten és kommunikáción alapszik, amely támogatja az emberek azon igyekezetét, hogy kapcsolódjanak a bennük és a másokban egyaránt érzékelhető életenergiához, hogy az erőforrásokat együttérzéssel, a nézeteltéréseket pedig békésen oldják meg.

A tananyagot a helyi szervezetek trénerei által vezetett műhelymunkák, audio- és videoanyagok, kiadványok és játékok, tömegtájékoztatási eszközök és az EMK folyamatán alapuló iskolák segítségével tesszük hozzáférhetővé.

A EMK-központ (CNVC) egy nonprofit szervezet (501c3), amely a műhelymunkák bevételéből és hozzájárulásokból tartja fenn magát. Minden hozzájárulás adómentes.

A SZERZŐRŐL ÉS A NEMZETKÖZI EMK-KÖZPONTRÓL
dr. Marshall B. Rosenberg

Dr. Rosenberg a Nemzetközi EMK-központ nonprofit szervezetének megalapítója és oktatási vezetője. Dr. Rosenberg a doktorátusát klinikai pszichológiából szerezte a Wisconsini Egyetemen, 1961-ben. Az Amerikai Pszichológusok Vizsgabizottsága 1966-ban a klinikai pszichológia nagydoktora címét adományozta neki.

Az EMK modellje tükrözi dr. Rosenberg kutatásának eredményét, amelyet a béketeremtő készségek széles körű elterjesztéséért folytatott. Hatékony eszközöket foglal magában a személyes, üzleti és politikai színtereken zajló nézeteltérések föloldására. Az elmúlt 30 év során dr. Rosenberg több, mint egy tucat különböző ország-

ban vezette be az EMK-t nevelőknek, tanulóknak, szülőknek, vezetőknek, egészségügyi és elmegyógyintézeti dolgozóknak, katonai vezetőknek, békeaktivistáknak, ügyvédeknek, elítélteknek, rendőröknek és papoknak tartott kurzusaival.

Dr. Rosenberg jelenleg a svájci Wassenfallenhofban él, Európa-szerte és az USA-ban tanít, rendszeresen utazik Afrikába, Kelet-Európába és a Közel-Keletre, ahol EMK-tréningeket tart és konfliktusközvetítést folytat.

Az EMK-központ kéri Önt, fontolja meg annak a lehetőségét, hogy munkahelyére, iskolájába vagy egyéb szervezetébe meghívjon egy EMK-trénert. Világszerte vannak olyan akkreditált trénerek, akik hajlandóak ellátogatni Önökhöz. További információért kérjük, vegye fel a kapcsolatot az EMK-központtal!

Ha fel szeretne kerülni az EMK-központ levelezési listájára, vagy támogatni kívánja a békésebb világ megteremtésére irányuló erőfeszítéseinket, vegye fel a kapcsolatot az EMK-központtal, amelynek az elérhetősége:

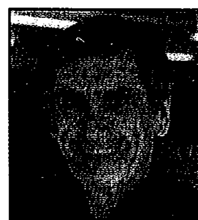
Center for Nonviolent Communication, International Office
2428 Foothill Blvd., Ste. E
La Crescenta, CA 91214, U.S.A.
Tel: 1-818-957-9393, fax: 1-818-957-1424,
E-mail: cnvc@cnvc.org
Honlap: www.cnvc.org
dr. Marshall B. Rosenberg, Founder e-mail címe:
Marshall_Rosenberg@compuserve.com
Gary Baran, Executive Director e-mail címe: gbaran@cnvc.org

A NEMZETKÖZI EMK-KÖZPONT ÁLTAL HITELESÍTETT MAGYAR TRÉNEREK

Jónai Éva Hava
Telefon: (1) 274-2687. e-mail: crossro@hu.inter.net
Honlap: www.extra.hu/zsirafalapitvany

Rambala Éva
Telefon: (1) 368-9424, e-mail: rambala@starkingnet.hu





A szavak ablakok vagy falak

Erőszakmentes kommunikáció

Dr. Marshall B. Rosenberg

Az erőszakmentes kommunikáció (EMK) az a feledésbe merült nyelv, amelyen azok az emberek beszélnek, akik törődnek egymással és harmonikus életre vágynak. Rosenberg doktor történetek, példák és párbeszédek segítségével kínál gyakorlati megoldásokat a nehéz kommunikációs helyzetekre.

Mit tanulhatunk meg a könyvből?

- A lehetséges konfliktushelyzetek békés párbeszéddé alakítását.
- Szakítást a dühbe és depresszióba torkolló gondolkodásmóddal.
- Olyan kifejezésmódot, amely segít elkerülni az ellenségeskedést.
- Az empátia gyógyító erejét felhasználva együttérzéssel kommunikálni.
- Minden megnyilvánulásban meghallani a „köszönöm" és a „kérem" szavakat.
- Teljesebbé tenni az életet magunk és mások számára.

„Marshall Rosenberg dinamikus kommunikációs módszere a lehetséges konfliktusokat békés párbeszéddé alakítja át. Az olvasó olyan egyszerű eszközöket tanulhat meg, amelyekkel a viták megszűnnek, és a rokoni, baráti és egyéb kapcsolatok együttérzéssel telnek meg. Melegen ajánlom ezt a könyvet!"

dr. John Gray

A férfiak a Marsról, a nők a Vénuszról jöttek című könyv szerzője

„Hiszem, hogy az ebben a könyvben leírt módszerek az egész világot megváltoztathatják, de még ennél is fontosabb, hogy az olvasó kapcsolatát változtassák meg: élettársával, gyerekeivel, szomszédaival, munkatársaival és teljes ismeretségi körével. Nagyon ajánlom mindenkinek!"

Jack Canfield

Az Erőleves a léleknek című könyvsorozat írója

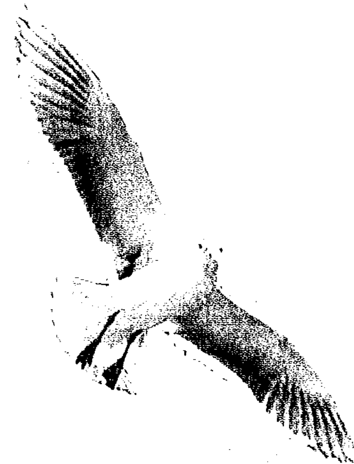
Dr. Marshall B. Rosenberg, aki végzettsége szerint klinikai pszichológus, nemzetközileg elismert békeközvetítő és az EMK-központ alapítója. A központ dr. Rosenberg kutatásának az eredménye. Olyan oktatási módszert akart kifejleszteni, amely az egész világ számára – a háborúk sújtotta területeket is beleértve – elérhetővé teszi a béketeremtő képességek elsajátításának a lehetőségét. Az EMK hatásos eszköznek bizonyult a nézeteltérések békés megoldására. Sikerrel alkalmazzák személyes, szakmai és politikai kapcsolatok terén családtagok, tanárok, vezetők, tanácsadók, egészségügyi dolgozók, rendőrök, egyházi és állami hivatalnokok.

2500,-Ft


ISBN 963-795-070
0 489001 769022

Rosenberg A szavak ablakok vagy falak

A szavak ablakok vagy falak



Erőszakmentes kommunikáció

Dr. Marshall B. Rosenberg

„Marshall Rosenberg dinamikus kommunikációs módszere a lehetséges konfliktusokat"

Dr. John Gray

A férfiak a Marsról, a nők a Vénuszról jöttek című könyv írója

„Hiszem, hogy az ebben a könyvben leírt módszerek az egész világot megváltoztathatják."

Jack Canfield

Az Erőleves a léleknek című könyvsorozat írója